



## **FACULTAD DE HUMANIDADES**

### **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**“Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa  
privada del distrito de Surquillo, 2017”**

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

#### **AUTORA:**

**FERNÁNDEZ RUEDA, Milangela Luymar**

#### **ASESOR:**

**Dr. KANEKO AGUILAR, Juan José**

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

.....

**Presidente**

**Mg. César Raúl Manrique Tapia**

.....

**Secretario**

**Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz**

.....

**Vocal**

**Mg. Gregorio Ernesto Tomás Quispe**

## DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos.

A mis padres su apoyo incondicional en todo momento y por estar conmigo en los momentos difíciles y ser mi motivación constante, por demostrarme que los obstáculos se pueden superar con actitud y empeño.

A una persona en especial por darme los ánimos para seguir adelante y no rendirme fácilmente y aprender a ser valiente.

A mi Tía Kari por ser como mi segunda madre, porque estabas ahí cuando más te necesitaba y jamás me distes la espalda, por apoyarme y enseñarme a priorizar mis objetivos, asimismo a mis primitas Nay y Lyanni que fueron y seguirán siendo como mis hermanitas menores, que me alegraban con sus ocurrencias cuando estaba estresada. Gracias por ser partícipes de todo el desarrollo de mi tesis y me daban valor para no rendirme.

A toda mi familia, en especial a mi mamita Rosa y una persona especial que de no ser de mí sangre me apoyo durante toda mi carrera para ser una profesional y cumplir con mis objetivos, de la cual siempre estaré agradecida ante su persona.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al profesor Juan José Kaneko Aguilar por su paciencia, asesoría y tiempo dedicado a la revisión y orientación en los aspectos estadísticos de la

Tesis.

A la empresa que participo en la investigación por su apoyo y colaboración.

A mis padres por apoyarme en todo el recorrido de mi carrera y enseñarme que en la vida siempre hay obstáculos, pero se debe resistir y seguir

luchando por sus objetivos.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Milangela Luymar Fernández Rueda, identificada con DNI 74301405, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017” declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de julio del 2017

---

Milangela Luymar Fernández Rueda

DNI 74301405

## **PRESENTACIÓN**

Estimados miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología, tengo el honor de presentarles ante ustedes la tesis titulada “Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017”, con la finalidad de establecer si existe relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de dicha empresa.

La investigación consta de seis capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, las hipótesis y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo se abordan los aspectos metodológicos, donde encontraremos el diseño de la investigación, las variables, operacionalización, descripción de la población y muestra, las técnicas e instrumentos de la recolección, la validez y confiabilidad del instrumento utilizado, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se abordan los resultados, en el cuarto capítulo se encuentran la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones y por último en el capítulo VI estarán las referencias bibliográficas y los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Milangela Luymar Fernández Rueda

## Índice

Página del jurado	II
Dedicatoria.	III
Agradecimiento	IV
Declaratorio de autenticidad	V
Presentación	VI
Resumen	XII
Abstract	XIII
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teoría relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	29
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de la investigación	30
2.2. Variables y operacionalización	31
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los instrumentos	35
2.5. Métodos de análisis de datos	49
2.6. Aspectos éticos	50
<b>III. RESULTADOS</b>	51
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	74
<b>V. CONCLUSIONES</b>	77
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	78
<b>VII. REFERENCIAS</b>	79

## **ANEXOS**

Instrumentos de evaluación	87
Consentimiento informado	95
Carta de permiso	96
Matriz de consistencia	97
Formato de jueces	99



## Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de la cantidad de ambas variables por sexo	34
Tabla 2 Descripción de la cantidad de ambas variables por edad	34
Tabla 3 V de Aiken de la escala de estrés laboral de la OIT	39
Tabla 4 Prueba binomial de la escala de estrés laboral de la OIT	40
Tabla 5 Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la escala de estrés laboral de la OIT	41
Tabla 6 Confiabilidad por consistencia interna por el método de división por dos mitades de la escala de estrés laboral de la OIT	42
Tabla 7 Percentiles para las siete dimensiones y el puntaje total de la escala de estrés laboral de la OIT	43
Tabla 8 V de Aiken de la escala del compromiso organizacional de Meyer y Allen	44
Tabla 9 Prueba binomial de la escala del compromiso organizacional de Meyer y Allen	45
Tabla 10 Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la escala del compromiso organizacional de Meyer y Allen	46
Tabla 11 Confiabilidad por consistencia interna por el método de división por dos mitades de la escala del compromiso organizacional de Meyer y Allen	47
Tabla 12 Percentiles para los tres componentes y el puntaje total de la escala del compromiso organizacional de Meyer y Allen	48
Tabla 13 Estadísticos descriptivos del estrés laboral	51
Tabla 14 Frecuencia y porcentajes del clima organizacional	52
Tabla 15 Frecuencias y porcentajes de la estructura organizacional	53
Tabla 16 Frecuencias y porcentajes del territorio organizacional	54

Tabla 17 Frecuencias y porcentajes de la dimensión tecnología	55
Tabla 18 Frecuencias y porcentajes de la dimensión influencia del líder	56
Tabla 19 Frecuencias y porcentajes de la dimensión falta de cohesión	57
Tabla 20 Frecuencias y porcentajes de la dimensión respaldo del grupo	58
Tabla 21 Frecuencias y porcentajes del estrés laboral	59
Tabla 22 Estadísticos Descriptivos del compromiso organizacional	60
Tabla 23 Frecuencias y porcentajes del compromiso afectivo	61
Tabla 24 Frecuencias y porcentajes del compromiso continuo	62
Tabla 25 Frecuencias y porcentajes del compromiso normativo	63
Tabla 26 Frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional	64
Tabla 27 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el estrés laboral	65
Tabla 28 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el compromiso organizacional	66
Tabla 29 Correlación de Spearman entre estrés laboral y compromiso organizacional total	67
Tabla 30 Estrés laboral y sus dimensiones según sexo	68
Tabla 31 Estrés laboral y sus dimensiones según edad	68
Tabla 32 Rangos de la edad según sus dimensiones y el total	69
Tabla 33 Compromiso organizacional y sus componentes según sexo	70
Tabla 34 Compromiso organizacional y sus componentes según edad	70
Tabla 35 Rangos de la edad según sus dimensiones y el total	71
Tabla 36 Correlación de Spearman entre las dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional total	72

## **Índice de la figuras**

Figura 1 Porcentajes del clima organizacional	52
Figura 2 Porcentajes de la estructura organizacional	53
Figura 3 Porcentajes del territorio organizacional	54
Figura 4 Porcentajes de la tecnología	55
Figura 5 Porcentajes de influencia del líder	56
Figura 6 Porcentajes de falta de cohesión	57
Figura 7 Porcentajes de respaldo del grupo	58
Figura 8 Porcentajes del Estrés Laboral	59
Figura 9 Porcentajes del nivel de Compromiso afectivo	61
Figura 10 Porcentajes del nivel de Compromiso continuo	62
Figura 11 Porcentajes del nivel de Compromiso normativo	63
Figura 12 Porcentajes del nivel de Compromiso Organizacional	64

Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una  
empresa privada del distrito de Surquillo

Autora

**Milangela Luymar Fernández Rueda**

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada. El tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño correlacional. El muestreo fue no probabilístico - intencional. La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores de ambos sexos (52% masculino y 48% femenino), cuyas edades oscilaban entre los 18 a 56 años y que tenían como mínimo tres meses de servicio. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario del estrés laboral de la OIT y el cuestionario del compromiso organizacional de Meyer y Allen, para las que se realizó una adaptación piloto, previa a la investigación. Los resultados mostraron que existe una correlación directa, muy significativa y moderada baja, entre los puntajes totales del estrés laboral y compromiso organizacional, es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional. Así mismo, se encontraron correlaciones positivas y muy significativas entre algunas dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional. Finalmente, se encontraron que para ambas variables, el sexo no establece diferencias significativas y la edad si establece diferencias significativas.

**Palabras claves:** Estrés laboral, Compromiso organizacional y trabajadores de una empresa privada.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work stress and organizational commitment in workers of a private company. The type of research was non-experimental transversal, of correlational design. Sampling was non - probabilistic - intentional. The sample consisted of 150 workers of both sexes (52% male and 48% female), whose ages ranged from 18 to 56 years and had at least three months of service. The instruments used were the ILO work stress questionnaire and the Meyer and Allen organizational commitment questionnaire, for which a pilot adaptation was made prior to the investigation. The results showed that there is a direct, very significant and moderate low correlation between the total scores of the work stress and organizational commitment, that is to say, greater work stress, greater organizational commitment. Likewise, positive and very significant correlations were found between some dimensions of work stress and the components of organizational commitment. Finally, it was found that for both variables, the sex does not establish significant differences and the age if it establishes significant differences.

**Key words:** Work stress, Organizational commitment and workers of a private company.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En los últimos años la OIT (2016) ha reportado un incremento alarmante de condiciones adversas dentro del ámbito laboral, tales aspectos como una baja remuneración, un ambiente de trabajo inadecuado, aumento de la inestabilidad laboral, los plazos ajustados y el trabajo bajo presión siendo estas consecuencias negativas para la salud mental y física del trabajador. A nivel mundial se han encontrado reportes sobre que los trabajadores se encuentran atravesando por unas series de condiciones adversas, generando en ellos niveles elevados de estrés según los últimos reportes de International Business Report (IBR) de Grant Thornton (2015) los trabajadores presentan un nivel alto de estrés laboral, considerando de mayor inquietud estos países China con 76%, México con 74%, Turquía con 72%, Vietnam con 72% y Grecia con 68%. Las investigaciones afirman que para disminuir el impacto del estrés es necesario desarrollar algunas competencias de tipo individual como el compromiso organizacional, al respecto un reporte de la empresa AON, proveedores de servicios de recursos humanos y outsourcing (2016) revelo que a nivel mundial el compromiso se ha ido desarrollando con mayor ímpetu durante los últimos años, siendo aspectos positivos para las organizaciones que buscan realizar su plan de acción, asimismo las regiones evaluadas fueron Asia Pacifico con 65%, Europa con 60%, América del Norte con 65%, América Latina con 72% y África con un 59%. Por otro lado, se entiende que compromiso organizacional es la capacidad del empleado para identificarse con los objetivos y metas de una organización. Meyer y Allen (1999, pp. 71 - 74), dividieron al compromiso en tres componentes, siendo el compromiso afectivo vinculado con lazo emocional, porque se muestra el afecto al apreciar la complacencia de necesidades, además gozan de su estabilidad en la empresa. Seguidamente hace referencia que el compromiso de continuidad el trabajador se considera parte de la organización, ya que ha invertido, dinero, esfuerzo y tiempo, lo que consideran que renunciar significa perderlo todo, por último el compromiso normativo los empleados creen

que deben persistir en la organización, ya que han obtenido beneficios lo cual lo consideran una prestación de la empresa hacia el trabajador.

A nivel latinoamericano la OMS (2016), evidenció mediante una encuesta realizada en Argentina un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental, en Brasil el 14% están relacionados con enfermedades mentales debido al estrés laboral y en Chile se encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores reportaron estrés y depresión en sus empresas. En relación a la variable compromiso los autores Mehech, Cordero y Gómez (2016, p.11), encontraron en su investigación que los países que presentan un nivel de compromiso moderado a alto son América Latina con un 71%, luego viene África y el Medio Oriente con un 67% y por último América del Norte con un 66%, siendo estas a nivel global un porcentaje de 62% de trabajadores comprometidos con su labor.

En nuestros medios según la OIT (2016) afirma que uno de cada diez empleados presenta los síntomas del estrés laboral, siendo uno de ellos la ansiedad, cansancio, estrés y depresión, la cual los lleva a la hospitalización o al despido, asimismo se ocasiona conflictos entre sus pares, la función de su labor y en especial en el compromiso organizacional. Según León publicado en el diario El Comercio (2017, p.13) menciona con respecto a la capital del noreste que San Juan de Lurigancho es uno de los distritos más vulnerables a sufrir estrés, siguiendo con ello Puente Piedra, Villa El Salvador, Ate, Carabayllo y San Martín de Porres. Vale destacar que un apropiado clima laboral sin dar indicadores de estrés, hará que el individuo se considere comprometido con su labor exhibiendo un orgullo y desempeño adecuado de pertenecer a la organización. El estrés laboral está interviniendo en el compromiso organizacional, puesto que perjudica el trabajo del empleado.

A nivel local, las investigaciones revelan que uno de los rubros empresariales que más estrés genera es de atención al cliente encontrándose dentro de ella a las empresas que ofrecen servicios. A nivel de las empresas se ha encontrado que las empresas de servicios presentan mayor nivel de carga de estrés debido que los trabajadores

constantemente interactúan con clientes o preparan dichos productos para ofrecer una buena calidad, hecho que genera en ello una carga emocional fuerte, carga emocional que es mantenida bajo control gracias a que ellos se comprometen con la empresa.

Por esta razón, el objetivo de estudiar dichas variables es para determinar relación en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

## **1.2. TRABAJOS PREVIOS**

### **1.2.1. Internacionales**

Cabrera y Urbiola (2012), determinó la correlación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral en trabajadores de una compañía de repartición y comercio de gas, siendo la población de 281 personales de Costa Rica. Para dicha investigación se utilizaron el instrumento de compromiso organizacional de Meyer y Aller y para el estrés laboral el de Cabrera y Urbiola. Los resultados revelan que ambas variables muestran una correlación débil, es decir no existe relación, este hallazgo se puede dar debido que el cuestionario del estrés laboral no considera el estrés positivo.

García (2016), determinó la investigación del estrés laboral en los personales administradores y operativos. La muestra constó de 240 personas de ambos sexos. Se utilizaron los siguientes instrumentos el cuestionario del modelo demanda-control de Karasek con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta. Los resultados muestran que el 14.58% desarrollan Trabajo Activo; el 43.75% Trabajo Pasivo, el 23.75% Trabajo de Alta Tensión Laboral y Trabajo de Baja Tensión Laboral el 17.92%.

Gómez, Recio, Avalos y Gonzales (2013), determinaron la correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. La muestra fue en personales de las diferentes organizaciones de Rio Verde constando de 196 trabajadores de entrambos sexos. Se utilizaron los subsiguientes instrumentos cuestionario de satisfacción laboral de J.M



Peiró y J.L Meliá y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Los resultados evidencian que si hay una relación entre dichas variables, asimismo los factores sociodemográficos intervienen en el compromiso organizacional.

Sánchez (2013), determinó la relación entre el compromiso laboral y estrés laboral en trabajadores de bancos y cajas. La muestra fue de 102 trabajadores de ambos sexos. Los instrumentos fueron elaborados en 30 preguntas, siendo 15 relativas al compromiso y 15 relativas al estrés, para lo cual las 15 preguntas del compromiso se basaron del P1 al P9 en los trabajos de Mowday y del P10 al P15 en los trabajos de Allen y Meyer. Y para las 15 preguntas del estrés del P1 al P15 se basaron en los trabajos de Kahn, Wolfe, Quinn y Snoek. Los resultados dan a conocer que la relación causal de estas dos variables es por un modelo estructural, dando a entender que a mayor compromiso, menor se siente el estrés, significando que si existe relación entre estas dos variables. En definitiva, esta averiguación recalca que la gestión de una organización puede optimizar los niveles del compromiso.

Sánchez (2011), determinó la correlación entre el estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológicos. La muestra estuvo conformada por 64 personales de entrambos géneros de una industria cerealera. Se utilizaron los subsiguientes instrumentos cuestionario de satisfacción laboral de J.M Peiró y J.L Meliá, cuestionario de situaciones estresantes y el cuestionario de bienestar psicológico de BIEPS-A de M. Casullo. Los resultados muestran que hay una correlación negativa entre el estrés y la satisfacción laboral, es decir que los empleados que poseen baja satisfacción, pueden desplegar mayor estrés laboral. Asimismo se encontró que entre el estrés y el bienestar psicológico, existe una relación inversa, es decir aquellos que tienen mayor estrés laboral presentan menor bienestar psicológico. Por último, se encontró que existe estrés laboral en los trabajadores.

Santizo (2014), determinó el grado de estrés laboral. La muestra estuvo en empleados de una institución bancaria. Conformada por una

población de 40 personas de ambos sexos oscilando entre las edades de 20 a 50 años. Se empleó la prueba psicométrica *Apreciación de Estrés* para la variable estrés. Los resultados revelan que existe un estrés medio ante las situaciones que demandan estrés.

Vargas, Soto y Rosas (2014), identificó las diferencias del compromiso organizacional con respecto al nivel de estudios, la edad y el género. La población fue formada por 241 empleados de cuatro organizaciones Pyme. Los instrumentos utilizados fueron el *Compromiso Organizacional* de Meyer y Allen y tres factores sociodemográficos: género, edad y nivel de estudios. En los resultados se halló una correlación significativa con la edad, con los demás factores sociodemográficos no se estableció una significancia. Igualmente, se hallaron ciertas diferencias significativas entre las organizaciones que poseen un mayor perfil de cultura de innovación con las de menor apreciación, lo que sobrelleva a que el compromiso organizacional intervenga de manera positiva en el progreso de este tipo de cultura.

Méndez (2015), estableció el nivel de calidad del clima organizacional y del compromiso organizacional. La población constó de un aproximado de 2000 trabajadores. La muestra fue de 633 personas. Se implantó dos cuestionarios relativos a las variables utilizando la escala de Likert. Con respecto a los resultados se mostró que el nivel de calidad del clima organizacional no es profecía del grado de compromiso organizacional. Asimismo, ambas variables con relación a la variable sociodemográfica de género y nivel académico no representan una diferencia significativa.

### **1.2.2. Nacionales:**

Anampa (2016), determinó la relación entre el compromiso organizacional y el estrés laboral. La muestra fue en trabajadores del área del personal administrativo de la Constructora Janet. La población constó de 35 trabajadores. Los instrumentos que se utilizaron fueron el del Compromiso Organizacional desarrollado por Meyer y Allen y el de Estrés Laboral desarrollado por Cabrera y Urbiola. Los resultados concluyen que existe una relación inversa y significativa entre el puntaje total de estas dos variables.

Camacho y Melgarejo (2012), determinó la relación entre Liderazgo y Estrés Laboral. La muestra fue en personales de la compañía Unión de Concreteras. Dicha población fue compuesta por 51 personas. Los instrumentos que se utilizaron fueron el test de liderazgo por Bass y Avolio y test valorativo del estrés. Los resultados hallan que el liderazgo produce el estrés laboral, instituyendo los contextos laborales, socio familiar e interpersonal.

Pérez (2014), estableció la correlación entre las áreas de motivación en el trabajo con el compromiso organizacional. La muestra fue de 226 personas conformada por dos facultades de Lima (privada y estatal). Los instrumentos que se utilizaron fueron la escala de motivación en el trabajo-MAWS y la escala de compromiso organizacional de Allen y Meyer. Los resultados dan a conocer que los que ejercen la autonomía y voluntad propia conservan de un mayor compromiso afectivo. Sin embargo, los que esperan recompensas externas muestran elevados puntajes en el costo de tiempo y esfuerzo; igualmente, los empleados que quieren durar en la entidad, se desarrollaran regidos por la obligación y la evitación de culpa. En suma, la motivación autónoma y el compromiso afectivo se hallan una asociación positiva y de moderada intensidad.

Vallejos (2014), determinó la relación entre cultura organizacional y el compromiso organizacional. La muestra fue compuesta por 30 trabajadores de una Municipalidad. Los resultados muestran que existe

correlación entre estas dichas variables, puesto que al optimizar la cultura organizacional se logrará mayor compromiso en los empleados. En definitiva, el autor de la indagación encomienda a la empresa implantar habilidades enfocados en mejorar la cultura organizacional, con el fin de conseguir mayor compromiso en los empleados de una organización.

García (2015), estableció la correlación entre el Síndrome del Burnout y Compromiso Organizacional. La muestra fue dirigida a empleados de un grupo importador de vehículos menores, compuesta por 84 empleados. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Con respecto a los resultados se encontró que hay una relación entre algunas de las áreas del síndrome de burnout y el compromiso organizacional. Asimismo, el resultado más relevante fue que si hay una correlación entre las áreas agotamiento emocional y realización personal en la labor de estas dos variables. Por último, se encontró que ambas variables se encuentran en un nivel medio.

Vivanco y Bellido (2015), estableció la correlación entre el estrés y el desempeño laboral. La muestra fue dirigida a una oficina general de planeamiento y presupuesto del ministerio de transporte y comunicaciones, constando de 76 personales. Los instrumentos de ambas variables fueron creados. Los resultados afirman que ambas variables muestran una alta correlación significativa.

## **1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

### **1.3.1. Estrés Laboral**

#### **1.3.1.1. Estrés**

##### **1.3.1.1.1. Concepto del estrés**

Cannon (1932), fue considerado el fundador en la indagación del estrés, ya que emplea la palabra homeostasis, el cual este vocablo fue determinado en su obra la sabiduría del cuerpo en 1932, que hace mención al sostén del equilibrio interno, que se obtiene a través del sistema endocrino y vegetativo (p.27).

Esta conceptualización se estableció con el pensamiento de que el organismo humano es capaz de tolerar ciertos niveles de estresores, sin embargo si permanecen más de lo indicado, se producirá un desequilibrio (homeostasis) en el individuo.

Selye (1936), fisiólogo y médico (considerado padre del estrés) amplió el término homeostasis, explicando que el estrés es un comportamiento que produce la persona ante un contexto estresante (p.28).

Este concepto se produjo a causa de una experimentación con animales que se basó en observar su comportamiento de los sistemas nerviosos ante un entorno estresante.

Por otro lado, Lazarus y Folkman (1984), señalan que el estrés se relaciona con el ambiente y el individuo, puesto que el individuo analiza la situación para poder afrontar a los estresores. La cual se considera como una actitud retadora y difícil (p.19).

Luego la Organización Internacional del Trabajo (2016), manifiesta que el estrés es una respuesta física y emocional, debido al desequilibrio que se produce por las impertinencias que observa el individuo para afrontar a las demandas (p.62).

En conjunto, el estrés se conceptualiza como una respuesta psicológica, porque la persona todos los días pretende adecuarse

a los estresores que lo acorralan, la cual perjudica la conducta del individuo.

#### **1.3.1.2. Fases del estrés**

Diversos autores han denominado varios modelos de fases del estrés, de la cual destaca el modelo Síndrome de Adaptación General estudiada por Selye, debido que hasta el día de hoy es sostenida por varios autores.

Selye (1938, citado por Soriano, Guillazo, Redolar, Torras y Vale, 2007, p.230), menciona que el estrés es un proceso, porque está compuesto por etapas:

- **Fase alarma:** Corresponde a la reacción que experimenta el organismo cuando se encuentra expuesto a estímulos a los que no está acostumbrado. Esta fase el cuerpo se prepara para la acción de lucha o huida, generándose una activación psicológica incrementando la capacidad de concentración y atención. Si a pesar de todos los mecanismos o recursos energéticos no se supera la situación, se pasa a la siguiente fase.
- **Fase de resistencia:** Llamada también fase de adaptación, porque adapta al organismo a la situación que ha generado estrés, asimismo esta intenta hacerle frente. Sin embargo, si esta reacción se prolonga y no llega a resolver en un determinado tiempo, terminara por pasarse a la siguiente fase.
- **Fase de agotamiento:** Cuando la situación estresante se mantiene y los mecanismos de adaptación no han dado resultados eficaces, comienzan a aparecer diferentes patologías (denominadas por Selye enfermedades de adaptación) como: alteraciones cardiovasculares y

nerviosas, hipertensión, úlceras estomacales, dilatación de las pupilas, etc.). En caso extremado la persona podría llegar hasta la muerte.

#### **1.3.1.3. Síntomas del estrés**

Según Sánchez, 2011 (p.13) menciona que el estrés perjudica las funciones del organismo, siendo así los indicios más frecuentes:

- Angustia.
- Malestares de cabeza.
- Desvelo.
- Cólicos.
- Irritaciones.
- Disfunción sexual.
- Nerviosidad.
- Pulsaciones rápidas.
- Diarrea o estreñimiento.

Por otro lado, cabe recalcar que uno de los primeros síntomas en surgir es el nerviosismo, debido que el sistema nervioso contesta de manera excesiva a provocaciones consideradas normales.

#### **1.3.1.4. Tipos de estrés**

Selye señala que tener un poco de estrés es apropiado y sano; siempre y cuando la persona sepa controlarlo, ya que desmedido estrés ocasionaría daño en la salud (Camargo, s.f., p. 79). Según Gómez, Pérez y Corral, 2009 (pp.61 - 62) diferencian dos arquetipos de estrés:

- **Eustrés (positivo):**

Se estima un buen estrés, cuando el individuo pone entusiasmo al afrontar los ambientes que demanden estrés, siempre y cuando dicho estrés sea en una cantidad moderada.

- **Distrés (negativo):**

Se estima un mal estrés, cuando el individuo no puede tolerar el estrés produciéndose un desgaste en el cuerpo, siendo este dañino para la salud, porque conlleva al apresuramiento a la decadencia, etc.

#### **1.3.1.5. Estrés laboral**

##### **1.3.1.5.1. Concepto del Estrés Laboral**

Se conceptualiza estrés laboral a un conjunto de fenómenos que aquejan la salud del trabajador, causados por los estresores laborales (Peiró, 2008, p.23).

Es otras palabras, el estrés laboral es un conjunto de situaciones que está en torno al sujeto, y al no saberlas afrontar ocasionaran un desgaste en la conducta del trabajador, encontrándose sintomatologías del estrés como dolencia de cabeza, incapacidad del cumplimiento con su función, etc.

La OIT (2004) refiere que el estrés laboral es la fuerza que posee el individuo ante las exigencias o amenazas, que al no ajustarse a sus capacidades y conocimientos; empiezan a poner en prueba sus habilidades para hacer frente al estresor (p.3).

##### **1.3.1.5.2. Modelos teóricos de estrés laboral**

Preexisten varias teorías que manifiestan el estrés laboral, entre las que se hallan:

###### **1.3.1.5.2.1. Modelo de interacción entre demanda y control:**

Es un modelo reconocido y desarrollado por Robert Karasek quien observó que en el ámbito laboral surgen efectos que afectan a la salud, esto sucede debido a una combinación de las demandas psicológicas y el nivel de control que presenta el empleado. Lo que le promovió a crear un modelo de dos



dimensiones, basándose en la combinación de demanda o exigencia y control (Mateo, 2013, pp. 41).

Es decir, que este modelo consiste en que las demandas de una entidad son elevadas y el control ante dichas demandas son bajas.

Fundamentalmente este modelo se basa en optimizar la calidad de vida laboral de los trabajadores, ya que se busca exaltar las demandas psicológicas que presenta el trabajador debido al ambiente laboral y el nivel de control en cuanto a las situaciones que establecen.

Llaneza (2009, p.460), menciona que las demandas o exigencias del labor son de naturaleza esencialmente psicosocial (nivel de concentración, atención, etc.), aunque del mismo modo de dimensión física (trabajo muscular, postura de trabajo y esfuerzo físico).

Y con respecto al control Llaneza indica que es un conjunto de recursos que la persona posee para afrontar a estas demandas. Una de las contribuciones importantes de este modelo es la mezcla de las demandas que ejecuta el trabajo con el control de la persona (2009, p.462).

Ambas dimensiones se regulan en dos niveles: bajo y alto. Así obtenemos demandas bajas o altas y control bajo o alto. Por ende, al combinar estas posibilidades se consiguen cuatro grupos de trabajos, según Mateo (2013, pp. 42 – 43):

- **Trabajos pasivos:** pertenecen a labores con bajas demandas y baja capacidad de control. Se basa de trabajos poco atrayentes, debido a la falta de motivación. Es un grupo de trabajo problemático, sin embargo no es el peor de los cuatros.
- **Trabajos activos:** corresponden a trabajos con altas demandas, pero con una capacidad de control alta. El individuo posee los recursos necesarios para hacer frente a estas demandas tomándolo como un desafío, de modo que se

estaría hablando de un estrés positivo. Este grupo conlleva una mayor motivación y posibilidades de desarrollo personal.

- **Trabajos con baja tensión (bajo estrés):** corresponde a trabajos con demandas bajas, sin embargo el individuo dispone una adecuada capacidad de control. Este grupo se considera como un trabajo relajado.
- **Trabajos con alta tensión (alto estrés):** pertenecen a labores con altas demandas y una baja capacidad de control, es decir, si la persona no puede hacerle frente al ambiente estresante, empezara a experimentar un estrés no adecuado dando indicios a un mayor riesgo de enfermedad o incluso la muerte.

#### **1.3.1.5.2.2. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa:**

Este modelo fue creado por Siegrist (1996), quien menciona que es un transcurso social organizado y cambiante, debido que el territorio donde trabaja la persona es observado como un contexto que origina desgastes físicos y psicológicos. La energía del trabajador es debido a las distinciones que concede la entidad. Es por ello, que ante un desequilibrio entre estos dos distintivos nace una contexto estresante para el trabajador (p. 27).

Llaneza (2009), describe que cuando sucede una inestabilidad entre el trabajo y la recompensa, se originan resultados negativos dando indicios al estrés. Estos estresores valen ser: los cambios organizacionales, chantaje de despido, etc.; ocasionando daños a la salud y agotamiento profesional (p. 461).

Igualmente, según Mateo (2013, p.46), refiere que preexisten tres componentes que establecen las recompensas:

- **El control de estatus:**

Hace referencia al control que tiene la persona sobre su progreso profesional.

- **Aprecio:**

Hace referencia a la valoración que se le da a la persona por su trabajo.

- **El salario:**

Hace referencia a lo que la persona ambiciona ganar por su virtud y entrega ante su labor.

#### **1.3.1.5.2.3. Modelo integrador del estrés con el trabajo:**

Presentado por Peiró en 1993.

Según Gutiérrez y Ángeles (2012, pp. 77 - 78), describen que esta teoría es moderador, la cual despliegan 6 etapas:

- **Primera etapa: Variables ambientales:**

Consiste en la diferencia entre la demanda y los recursos que muestra el empleado al afrontar un suceso que ocasiona estrés.

- **Segunda etapa: Características de la persona:**

Se determinan las demandas situacionales y los recursos favorables, con el fin de proporcionar un valor para reducir el estrés.

- **Tercera etapa: Respuestas del individuo:**

Consiste en los esfuerzos que realiza la persona, para enfrentar el estrés laboral, la cual estos pueden ser conductuales como cognitivos.

- **Cuarta etapa: Respuesta del individuo:**

En esta etapa se halla un proceso: ambiente – proceso de apreciación, apreciación – afrontamiento, afrontamiento – resultados y consecuencias. Este transcurso viene a ser variables moduladoras, ya que perturba en forma positiva o negativa la percepción del estrés. Dentro de esta etapa

intervienen los estresores propios y ambientales que evidencian el sujeto.

- **Quinta etapa: Resultados de la experiencia de estrés:**

Consiste en la respuesta a corto plazo, a causa de que cuando se convierte en un estrés reiterado, la persona ya va a saber cómo enfrentar, procediendo de modo eficaz y rápido.

- **Sexta etapa: Consecuencias del estrés:**

Se basa en detectar las derivaciones del estrés, la cual afecta el aspecto individual (familiar y vida personal) y organizacional (la baja productividad, la rotación, etc.)

### **1.3.1.5.3. Concepto de estresores laborales**

Es aquella “situación estresante” que se localizan dentro del ambiente laboral entorno al trabajador, produciendo una ansiedad en la persona ante el contexto estresor (Brito y Ciccoti, 2007, p.28).

#### **1.3.1.5.3.1. Tipos de estresores**

Ivancevich y Matteson en 1985 demuestran que constan de cinco tipos los estresores que intermedian al estrés:

- **Estresores del ambiente físico de trabajo:**

Es aquel estresor que perjudica el trabajo de la persona, porque se observa un contexto laboral no agradable ante el desarrollo de sus funciones. Estos estresores pueden ser:

- La luminosidad.
- El sonido.
- El clima.
- Ambientes contaminados.

- **Estresores individuales:**

Es aquel estresor que se forma cuando el trabajador intenta adaptarse a las exigencias laborales. Por lo cual los estresores suelen ser:

- El exceso del trabajo.

- El trabajo de otros.
- Estresores referentes al proceso de la carrera.

- **Estresores grupales:**

Es aquel estresor que centra la confianza de la persona al vincularse con un grupo de trabajadores de su área. En efecto, este estresor sale cuando la persona percibe:

- Falta de unión.
- Apoyo incorrecto.
- Problemas intra e intergrupales.

- **Estresores organizacionales: (Dimensiones de la OIT)**

Es aquel estresor que defieren un conjunto de problemas hacia la persona, debido que las empresas exigen productividad.

- **Clima organizacional:**

Es un clima que está vinculado con las cualidades y conductas de los trabajadores.

- **Estructura organizacional:**

Es una sucesión de mando la cual depende de las necesidades grupales e individuales para que afronte la persona.

- **Territorio de la organización:**

Es el área del empleado dentro de una empresa, ya que se asume una significancia de algo físico y personal para la persona.

- **Tecnología:**

Las restricciones tecnológicas en una entidad suelen incrementar los estresores en los trabajadores.

- **Influencia del liderazgo:**

El líder goza de un estado elevado, ya que posee potestad y dominio; igualmente, algunos líderes son como facilitadores de estrés, mientras que otros lo disminuyen.

- **Falta de Cohesión:**

Es un transcurso eficiente que se muestra en la unión del grupo, hacia la búsqueda de sus objetivos y bienestar de los miembros.

- **Respaldo del Grupo:**

Es uno de los medios de labor que interviene en las personas de manera positiva, porque crea entusiasmo y origina satisfacción en las labores encomendadas, la cual proporcionará muy buenos resultados, debido que hay compañerismo.

- **Características de la tarea:**

Concurren una sucesión de peculiaridades directas o indirectas que intervienen en la conducta del trabajador ante su labor.

- **Estresores extraorganizacionales:**

Es aquel estresor que se proporcionan afuera de la entidad, las cual las conforman la:

- Familia.
- Estresores residenciales.
- Estresores económicos y financieros.

Esta búsqueda sobre los tipos de estresores la plantea Brito y Ciccotti (2007, pp. 29 -33).

#### **1.3.1.5.4. Síntomas del estrés laboral**

El estrés infiere una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. Con respecto al nivel psicológico los síntomas provocados por el estrés son fácilmente de identificar, ya que el individuo padece dichos cambios. Sin embargo, los cambios biológicos no son evidentes ante la persona, por ello se precisan procedimientos para diagnosticar el nivel de la reacción. Asimismo, la reacción más frecuente cuando nos encontramos en una situación estresante es la ansiedad.

Según Cano (2002, p. 60) los síntomas más frecuentes de ansiedad son:

- a) **A nivel cognitivo-subjetivo:** Ansiedad, desconfianza, duda, problema para resolver, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, problemas para analizar o aprender, etc.
- b) **A nivel fisiológico:** Nerviosismo, pulsaciones, fatigas en el abdomen, otras molestias digestivas, problemas pectorales, sequedad de boca, problemas para comer, dolencias de cabeza, desmayo, náuseas, etc.
- c) **A nivel motor u observable:** Fumar, almorzar o beber en exceso, ansiedad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin un fin determinado, balbucear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de ocasionar ansiedad, puede originar otras reacciones emocionales que podemos reconocerlas como el enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, etc. También se pueden identificar ciertos síntomas producidos por el estrés, como son la falta de rendimiento, el agotamiento físico, etc. Finalmente, si el estrés permanece demasiado tiempo y el individuo no ha podido afrontarlo, comienzan a surgir enfermedades ocasionando daños a la salud.

#### **1.3.1.5.5. Causas del estrés laboral**

Comín, De la Fuente y García (s.f. pp.24 - 26), mencionan que las causas del estrés laboral surgen según el tipo de puesto o políticas de la empresa, considerando las más comunes:

- Estrés por excesiva tensión física o psíquica.
- Estrés por extensión de responsabilidad.
- Estrés por labor repetitivo.
- Estrés por inseguridad.
- Estrés por crecida de carga cerebral.
- Estrés por desmotivación.

- BURNOUT (estar quemado)
- MOBBING (atacar, atropellar)

#### **1.3.1.5.6. Consecuencias del estrés laboral**

Según Segura y Pérez (2016, p.118) refieren que actualmente, ambos sexos se enfrentan a estresores laborales de similar naturaleza, lo que significa que tanto hombres como mujeres sufren las mismas consecuencias del estrés laboral.

Asimismo, Comín, De la Fuente y García (s.f. pp.33 - 39), clasifican los resultados del estrés laboral en consecuencias del estrés en el trabajador y consecuencias del estrés en la empresa.

#### **1. Consecuencias del estrés en el trabajador**

El estrés brota cuando la persona fracasa en el intento de adaptarse al ambiente que lo rodea. De esta manera, el estrés afecta de distintas maneras a cada persona. Cabe resaltar que según Papalia (2010, pp.484 - 492) hace referencia que la etapa adulta intermedia donde oscilan las edades de 40 a 65 años se ven más afectadas ante las alteraciones físicas y psicológicas, debido a los cambios que surgen siendo para el sexo femenino la menopausia y para el sexo masculino el periodo crítico, ambos sexos disminuyen su capacidad de visión, audición, etc., por ello son más susceptibles a las consecuencias del estrés.

##### **a) Alteraciones físicas:**

- *Alteraciones digestivas:* Úlcera de estómago, colon irritable, colitis ulcerosa, aerofagia, etc.
- *Alteraciones respiratorias:* Hiperventilación, asma psicógena, sensación de ahogo, etc.
- *Alteraciones nerviosas:* Pérdida de memoria, insomnio, astenia, ansiedad, cambios de humor, aumento de consumo de drogas sociales, depresión, etc.
- *Alteraciones sexuales:* Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, etc.



- *Alteraciones dermatológicas:* Hipersudoración, alopecia, dermatitis atípica, etc.
  - *Alteraciones musculares:* Calambres, contracturas, rigidez, dolor muscular, etc.
  - *Alteraciones cardiovasculares:* Taquicardia, dolor precordial., aceleración de la arteriosclerosis, angina de pecho, infarto de miocardio, etc.
  - *Alteraciones inmunológicas:* Infecciones frecuentes, herpes, etc.
- b) Alteraciones psicológicas:** Preocupación excesiva, falta de concentración, falta de control, desorientación, olvidos frecuentes, consumo de fármacos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, incapacidad de decisión, trastornos del sueño, trastornos en la alimentación, cambios de personalidad, suicidios, etc.

Estas alteraciones psicológicas podrían dar indicios a las siguientes alteraciones de conducta: temblores, tartamudeo, hablar rápido, imprecisión para expresarse, falta de apetito, bostezos frecuentes, deterioro del vínculo social y familiar, etc.

## **2. Consecuencias del estrés en la empresa**

Las consecuencias para una empresa en la que sus trabajadores están sometidos a **DISTRÉS** pueden ocasionar graves pérdidas económicas así como gran deterioro interpersonal, es decir el nivel de estrés de una organización lo determinara la suma de sus empleados.

Este estrés se traduce en:

- Aumento de quejas al servicio médico.
- Crecidas de ausencias.
- Crecida de quejas de clientes.
- Disminución de rendimiento.
- Falta de compañerismo.
- Falta de orden y limpieza.
- Mayor necesidad de supervisión.

### **1.3.2. Compromiso organizacional**

#### **1.3.2.1. Concepto de Compromiso organizacional**

Hay varios conceptos con relación al compromiso organizacional. Desde la perspectiva para el trabajador simboliza sentirse identificado con una organización, proporcionando su satisfacción con su trabajo. Por otro lado, desde la perspectiva de la empresa, es brindar beneficios al trabajador para optimizar su desempeño en la empresa.

Sánchez (2010), hace referencia al compromiso con los valores, misiones y metas que tiene el trabajador hacia la entidad (p.7)

En esta investigación se consideró a Meyer y Allen (1997), la cual indican que: Es un periodo psicológico, porque se relaciona al trabajador con la empresa, esto dependerá del clima organizacional para que el trabajador continúe en la organización (p.64).

#### **1.3.2.2. Modelo teórico del Compromiso Organizacional**

Meyer y Allen, en 1991, delimitaron el compromiso como un estado psicológico, ya que se vincula al trabajador con la empresa. Estos autores plantearon tres componentes del compromiso en: afectivo, de continuidad y normativo.

- **Compromiso Afectivo:**

Los trabajadores con este compromiso prevalecen en la organización porque así lo desean. Meyer y Allen (1999) definen que es: “[...] el lazo emocional, ya que se evidencia el apego al notar la complacencia de sus necesidades, además gozan de su estabilidad en la empresa, sintiéndose orgulloso de pertenecer en ella” (p.71). Aquí los trabajadores se identifican con la misión y valores de la entidad.

Según Meyer y Allen (1999, p.71) mencionan que esta dimensión está unida con tres factores:

- Creencia de metas y valores.
- Satisfacción.

- Fuerte deseo de identidad con la empresa.

Para esta dimensión los indicadores son:

- La identificación con la entidad.
- La honestidad hacia la entidad.
- El involucramiento con la entidad.

Los empleados con elevado compromiso afectivo desarrollan un excelente desempeño en las empresas, puesto que dan más de lo que se solicita en la organización.

- **Compromiso de Continuidad:**

Los trabajadores con este compromiso duran en la empresa, porque examinan los efectos que pueden presentarse al renunciar a la organización. Meyer y Allen (1999) refieren que:

[...] el empleado se considera ligado con la entidad [...] debido que ha invertido, esfuerzo, tiempo y dinero y abandonarla involucraría perderlo todo; asimismo se observa que sus beneficios fuera de la entidad se notan limitadas, es por ello que aumenta su afecto con la organización. (p.73)

En síntesis, el empleado observa que ha invertido en la entidad y retirarse simbolizaría perder todo lo que contribuyó.

Los indicadores de esta dimensión son:

- Provecho de preparaciones.
- Apreciación.
- Sentido de pertenencia.

Los empleados con un elevado compromiso de continuidad despliegan un nivel bajo rendimiento en su trabajo, puesto que solo se restringen a realizar lo preciso para permanecer en la empresa.

- **Compromiso Normativo:**

Los trabajadores consideran que su deber es permanecer en la empresa, porque creen que por obtener beneficios que le ofrece la organización deben continuar con ella. Meyer y Allen (1999) reafirman que:

[...] por obtener ciertos beneficios: por ejemplo cuando la empresa paga el precio de una capacitación; se crea un sentido de unión con la empresa. [...] desarrollándose un fuerte estremecimiento de durar en la organización, como consecuencia [...] se evidencia un compromiso hacia la empresa por haberle brindado una recompensa u oportunidad que fue estimada por el trabajador. (p.74)

En otras palabras, los trabajadores no optan por renunciar porque consideran estar en deuda con la empresa, debido al beneficio que aceptaron o recibieron.

Según Ramos (2005, p.50) sustenta que existen seis creencias que soporta el compromiso normativo:

- El deber moral.
- La obligación.
- La correspondencia.
- La honradez.
- El estremecimiento de culpa.
- Lo correcto.

Sus indicadores de esta dimensión son:

- Políticas de la organización (normas).
- Acatamiento.
- Honestidad.

Si el trabajador tiene un elevado compromiso normativo, se suele relacionar a sus principios (niñez, adolescencia o sus primeras labores) de la cual el trabajador asimila y cumple con las políticas de la organización.

### **1.3.2.3. Factores asociados al compromiso laboral**

En el compromiso de los trabajadores con la organización influyen:

#### **a) *Las características del trabajo:***

Según Wallace (1997, p.743), indica que el compromiso organizacional es más elevado cuando las personas asumen mayor nivel de autonomía y reciben los adecuados beneficios, es por ello que los trabajadores que dominan cargos y obtienen estos beneficios tienden a ser más comprometidos con la organización, lo que conlleva al trabajador satisfacción y agradecimiento hacia la empresa.

#### **b) *La naturaleza de las recompensas que recibe el individuo:***

Baron y Greenberg (2003, p.302), señala que si el trabajador recibe todos los beneficios adecuados que desea obtener, este incrementara el compromiso con la organización.

#### **c) *La existencia de alternativas u oportunidades de empleo:***

En la medida que un sujeto percibe mayores situaciones desfavorables para dejar la empresa, tendrá menores niveles de compromiso con su organización (Baron y Greenberg, 2003, p.303).

### **Las características personales del trabajador:**

#### **a) *Antigüedad:***

Baron y Greenberg (2003, p.303), mencionan que las personas que se encuentran más tiempo en una entidad se considerarán más comprometidas que las que poseen poco tiempo.

#### **b) *Edad:***

Los autores March y Simon (1969, p.47), declaran que los personales que poseen más edad y prevalecen en una organización por mucho tiempo despliegan a ver más comprimidos sus posibilidades de empleo, es por ello que se acoplan más en su organización.

Esta definición según estos autores se ve más relacionada con el compromiso afectivo.

Por otro lado, Papalia (2010, p.477) hace referencia que la etapa de adultez intermedia o edad adulta donde oscilan las edades de 40 a 65 años es cuando la mayoría de personas ya se encuentran casados, tienen hijos y los crían, es decir que tienen mayores obligaciones en su vida, lo cual lo conlleva a la persona a ser más comprometida con su deber para poder sustentarse.

**c) Sexo:**

Grusky (2001, p.98), señalan que el sexo femenino tienden a estar más comprometidos que el sexo masculino ya que estos comúnmente presentan barreras para obtener su membresía en una organización

**d) Estado civil:**

Mathieu y Zajac (1990, p.62), manifiestan que las personas casadas son más comprometidas que las personas solteras debido que poseen mayores responsabilidades financieras con su familia.

**e) Nivel Educativo:**

Según Wallance (1997, p.601), las personas con mayor nivel de instrucción académica tienden a presentar menores niveles de compromiso, porque poseen un mayor número de oportunidades de crecer profesionalmente en distintas empresas. Por el contrario las personas que no tiene un grado académico alto, pues siente que se verán en desventaja ante los demás porque no sienten seguridad ante sus conocimientos habilidades.

**1.3.2.4. Beneficios del compromiso**

Cuando la persona tiende a estar comprometida con su organización, esta aportará beneficios positivos, debido a su rendimiento. Por ello, que Meyer y Allen (1999, p.112),

consideran que esta variable es significativa por las siguientes razones:

- Los trabajadores con altos niveles de compromiso tienden a estar más tiempo con la empresa, siendo un aspecto favorable para la organización, ya que desean un empleador estable con buen nivel de desempeño.
- Los trabajadores con mayor vínculo con la empresa poseen una gran motivación, ya que contribuyen significativamente con su organización.
- Los trabajadores que se sienten comprometidos con la organización se relacionaran positivamente con la asistencia del empleado, es decir se disminuirá las ausencias y los aspectos negativos que los conlleva.

En síntesis, en cuanto un trabajador se sienta comprometido con su organización, esta desarrollara un apropiado rendimiento laboral vinculándose con estrategias y decisiones de la organización.

### **1.3.3. Relación entre Estrés Laboral y Compromiso Organizacional**

Mathieu y Zajac (1990), han investigado dos aspectos para evaluar la conducta organizacional en estas dos variables, la cual muestran un esquema con dos ejes (vertical y horizontal), vinculando al comportamiento con el estrés.

Los autores Mathieu y Zajac (1990, p.171) mencionan que en el eje vertical las personas con alto nivel de compromiso sentirá más el efecto del estrés, por lo que estas personas no quieren quedar mal con la organización a la cual pertenecen, por ende invierten demasiado esfuerzo en el ámbito laboral, debido a su alta identificación con la organización, ocasionando en el empleado un desgaste físico y emocional.

En otras palabras, en este eje los trabajadores resisten a las demandas estresores, debido que se perciben comprometidos con la entidad.

Sin embargo, en el eje horizontal ocurre todo lo contrario, debido que cuanto mayor sea su compromiso con la organización menor será el estrés laboral, ya que este eje se basa en cuidar a los trabajadores de un contexto estresor, puesto que para ellos lo primordial es su desempeño en su labor sin ocasionar síntomas de estrés laboral. (Mathieu y Zajac, 1990, p.178).

#### **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Existe correlación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017?

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La presente investigación del estrés laboral y el compromiso organizacional presenta una pertinencia teórica, ya que no ha sido posible encontrar una investigación con la variable estrés laboral y el compromiso organizacional en una muestra similar, por lo tanto los resultados podrán ser tomados como punto de partida para futuras investigaciones con el fin de aportar conocimiento de niveles sobre estas dos variables.

La presente investigación también presenta pertinencia por conveniencia, porque con los resultados se ayudara a que la empresa tome las acciones correctas para optimizar el compromiso organizacional y conocer que indicador afecta el nivel de estrés laboral.

La presente investigación además presenta pertinencia aplicativa, ya que con los resultados del estrés laboral se van a realizar:

- Dirigidos a los directivos: Plantear políticas destinadas a elevar el presupuesto de la salud ocupacional.
- Dirigidos al área de Recursos Humanos: Desarrollar programas de prevención y promoción.



- Dirigidos a los trabajadores: Para que tomen conciencia acerca de la gravedad de esta problemática y empiecen a realizar prácticas más saludables.

Asimismo con los resultados del compromiso organizacional se desarrollarán:

- Dirigidos a los directivos: Amplíen su visión acerca del valor del compromiso organizacional y la conducta de sus trabajadores.
- Dirigidos al área de Recursos Humanos: Desarrollar estrategias de mejora en la organización para fidelizar y retener al empleado.
- Dirigidos a los trabajadores: Para que valoren la importancia del compromiso en una organización y desarrollen un buen desempeño, encontrándose satisfecho por sus funciones.

Es por ello, que esta investigación se basa en el interés de relacionar el estrés laboral con el compromiso organizacional en una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

## **1.6. HIPÓTESIS**

### **1.6.2. Hipótesis General**

Existe correlación positiva y significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

### **1.6.3. Hipótesis Específicos**

Existe correlación positiva y significativa entre las dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Existen diferencias significativas a nivel del estrés laboral según la variable sexo y edad en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Existen diferencias significativas a nivel del compromiso organizacional según la variable sexo y edad en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

## **1.7. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.7.2. Objetivo General**

Identificar la correlación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

### **1.7.3. Objetivo Específicos**

Establecer la correlación entre las dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Describir el estrés laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Determinar si existen diferencias significativas a nivel del estrés laboral según sexo y edad en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Describir el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Determinar si existen diferencias significativas a nivel del compromiso organizacional según sexo y edad en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) pertenece a un diseño No experimental - Transversal.

En el diseño no experimental “las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, debido que no se tiene el control directo de dichas variables ni se puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (p.152)

Es transversal o transeccional porque tiene como propósito “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

#### Tipo de Investigación

Hernández, et al. (2014) refiere que es Descriptiva – Correlacional. Descriptivo dado que busca “indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población”, y correlacional porque “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, en función de la relación causa-efecto” (pp. 155,158).

**Esquema:**  $M1 \rightarrow O_1 \text{ r } O_2$

M: muestra (trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017)

O: Resultados de las observaciones (las variables estrés laboral y compromiso organizacional)

r : Coeficiente de correlación entre ambas variables.

## **2.2. Variables y operacionalización**

### **2.2.1. Matriz de Operacionalización de la variable Estrés Laboral**

#### **2.2.1.1. Definición Conceptual**

Según la OIT, el estrés laboral es la fuerza que posee el individuo ante las exigencias o amenazas, que al no ajustarse a sus capacidades y conocimientos; empiezan a poner en prueba sus habilidades para hacer frente al estresor (2004, p.3).

#### **2.2.1.2. Definición Operacional**

Va a ser medida por los puntajes obtenidos en el Cuestionario de Estrés Laboral, Autores: OIT-OMS.

Los rangos de medición para este cuestionario se van a basar en bajo nivel, nivel intermedio, estrés y alto nivel de estrés, asimismo su nivel de medición va a ser ordinal.

#### **2.2.1.3. Factores o dimensiones**

Las dimensiones que emplea este cuestionario son:

- El clima organizacional, quien tiene como indicadores el compromiso en los trabajadores y ambiente laboral entre todo el personal, constando de 4 ítems (1, 10, 11, 20).
- Estructura organizacional, teniendo como indicadores nivel de presión y jerarquía de puestos, constando de 4 ítems (2, 12, 16, 24).
- Territorio organizacional, quien tiene como indicadores capacidad de liderazgo y condiciones ambientales de trabajo y adaptación, constando de 3 ítems (3, 15, 22).
- Tecnología, teniendo como indicadores los equipos y capacitaciones actualizadas hacia el trabajador, constando de 3 ítems (4, 14, 25).
- Influencia del líder, quien tiene como indicadores confianza y empatía al trabajador, constando de 4 ítems (5, 6, 13, 17).

- Falta de cohesión, teniendo como indicadores organización del equipo y reconocimiento de su labor, constando de 3 ítems (7, 9, 18, 21).
- El respaldo de grupo, quien tiene como indicadores apoyo del equipo y orientación ante una nueva técnica.

## **2.2.2. Matriz de Operacionalización de la variable Compromiso Organizacional**

### **2.2.2.1. Definición Conceptual**

Según Meyer y Allen, es un periodo psicológico, porque se relaciona al trabajador con la empresa, esto dependerá del clima organizacional para que el trabajador continúe en la organización (1997, p.64).

### **2.2.2.2. Definición Operacional**

Va a ser medida por los puntajes obtenidos en el Cuestionario de Compromiso Organizacional de: Meyer y Allen.

Los rangos de medición para este cuestionario se van a basar en alto, medio y bajo, asimismo su nivel de medición va a ser ordinal.

### **2.2.2.3. Factores o componentes**

Las dimensiones que emplea este cuestionario son:

- Compromiso continuo, quien tiene como indicadores los lazos emocionales, percepción de satisfacción de necesidades y orgullo de pertenencia a la organización, constando de 6 ítems (6, 9, 12, 14, 15, 18).
- Compromiso normativo, teniendo como indicadores la necesidad de trabajo en la organización, valoración y sentido de pertenencia, constando de 6 ítems (2, 7, 8, 10, 11, 13).
- Compromiso afectivo, quien tiene como indicadores la política interna, el cumplimiento y la lealtad, constando de 6 ítems (1, 3, 4, 5, 16, 17).

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

Según Hernández, et. al. (2014), es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174) Para este proyecto de investigación la población estuvo constituida por 200 trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

### 2.3.2. Muestra

Hernández, et al. (2014), una muestra es “un subgrupo de la población. Es decir, es un subconjunto de elementos que corresponden a ese conjunto determinado en sus características al que denominamos población” (p.175)

Esta investigación esta conformada por 52% masculino y 48% femenino en el área de servicios de almacén, empaques, operaciones, distribución, floristas y call center.

Mediante la fórmula se obtuvo una muestra de 132, sin embargo se redondeara a 150, para que sean más confiables los resultados.

$$n = \frac{Z^2 p.q.N}{(N-1)E^2 + Z^2 p.q}$$

$$n = \frac{1.96^2 0.50 \times 0.50 \times 200}{(200 - 1) 0.05^2 + 1.96^2 0.50 \times 0.50} = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 200}{(199) \times 0.0025 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 50}{0.4975 + 0.9604} = \frac{192.08}{1.4579} = 131.75$$

N = 200 (Tamaño de la población)

E = 0.05 (Error estimado)

Z = 1.96 (Nivel de confianza)

p = 0.50 (Probabilidad de éxito)

q = 0.50 (Probabilidades de fracaso)

n = Muestra a determinar

Tabla 1

*Descripción de la cantidad de ambas variables por sexo*

SEXO	
Masculino	78
Femenino	72

Tabla 2

*Descripción de la cantidad de ambas variables por edad*

EDAD	
Adolescentes (18 – 20)	21
Adulthood temprana (21 – 40)	102
Adulthood intermedia o edad madura (41 – 65)	27

### 2.3.3. Muestreo

Según Hernández, et al. (2010), es un muestreo no probabilístico – intencional, debido que no todos tendrán la misma posibilidad de ser elegidos, por ello los resultados obtenidos de esta investigación no serán generalizadas a toda la población.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Edad: 18 y 56 años de edad.
- Sexo: femenino y masculino.
- Personal operativo.
- Tiempo de servicio: 3 meses a más.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Personal administrativo.
- Tiempo de servicio: 2 meses a menos.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la obtención de datos y el análisis de las dos variables en estudio se efectuará por medio de dos cuestionarios:

### **2.4.1. Estrés Laboral**

Nombre del Test es Cuestionario de Estrés Laboral, desarrollada por la OIT-OMS y sustentada por Ivancevich & Matteson, en el año 1989, procedente de España, con el objetivo de conocer el nivel de estrés laboral.

#### **Administración:**

Puede ser individual o colectiva, de libre terminación, correspondiendo en la edad de 17 en adelante.

#### **Estructuración:**

Constan de 7 dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

#### **Descripción de la prueba original:**

Se presentan 25 comportamientos laborales y los cuales se califican con una escala de 7 puntos siendo 1 nunca y 7 siempre.

1 : si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2 : si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3 : si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

4 : si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

5 : si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés

6 : si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

7 : si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.



**Descripción de la prueba piloto:**

Se presentan 25 comportamientos laborales y los cuales se califican con una escala de 5 puntos siendo 1 nunca y 5 siempre.

1 : si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2 : si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3 : si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

4 : si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

5 : si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

**2.4.2. Compromiso Laboral**

Nombre del Test es Cuestionario de Compromiso Organizacional, fundada por Meyer y Allen, en el año 1997, procedente de Estados Unidos, con el objetivo de conocer el tipo de compromiso organizacional que presentan los individuos con su organización.

**Administración:**

Puede ser individual o colectiva, de libre terminación, correspondiendo a la edad de 17 en adelante.

**Estructuración:**

Consta de 3 componentes: componente afectivo, componente de continuidad, componente normativo.

**Descripción de la prueba original:**

Se presentan 18 ítems los cuales se califican con una escala de 7 puntos siendo 1 totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

1 : Totalmente en desacuerdo.

2 : Moderadamente en desacuerdo.

3 : Débilmente en desacuerdo.

4 : Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

- 5 : Débilmente de acuerdo.
- 6 : Moderadamente de acuerdo.
- 7 : Totalmente de acuerdo.

**Descripción de la prueba piloto:**

Se presentan 18 comportamientos laborales y los cuales se califican con una escala de 5 puntos siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

- 1 : Totalmente en desacuerdo.
- 2 : Moderadamente en desacuerdo.
- 3 : Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 4 : Moderadamente de acuerdo.
- 5 : Totalmente de acuerdo.

## **2.5. Validez y confiabilidad de la prueba original**

### **2.5.1. Estrés Laboral**

La autora Suarez (2013), en su investigación adapta la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. En una muestra de asesores telefónicos, constando de 203 empleados. En los resultados se hallan: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.97) y la validez de constructo y contenido ( $P < 0.05$ ). La cual su validez es confiable en Perú.

La confiabilidad del instrumento según el Alpha de Cronbach es de 0.78, por ende, el instrumento es apropiado para el estudio.

### **2.5.2. Compromiso Organizacional**

El autor Argomedeo (2013), ejecutó un estudio piloto para establecer las propiedades psicométricas de la prueba en trabajadores civiles de una institución militar de Lima Metropolitana. Los resultados evidencian que la prueba tiene validez de contenido ( $P < 0.05$ ). La cual su validez es confiable en Perú.

La confiabilidad del instrumento según el Alpha de Cronbach es de 0.82, por ende, el instrumento es apropiado para el estudio (p.72).

## ESTUDIO PILOTO

Este estudio piloto se realizó específicamente solo para estas dos variables de la investigación.

### a) ESTRÉS LABORAL

## VALIDEZ DE CONTENIDO

Validez de contenido de la escala de estrés laboral de la OIT, según el coeficiente V de Aiken.

Tabla 3

*V de Aiken de la escala de estrés laboral de la OIT*

Item	J1	J2	J3	J4	J5	SUMA	V AIKEN	
1	1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	1	5	1
4	1	1	1	1	1	1	5	1
5	1	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	0	1	1	4	0.8
10	1	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	0	1	1	4	0.8
15	1	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	0	1	1	4	0.8
17	1	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	1	1	5	1
19	1	1	1	1	1	1	5	1
20	1	1	1	1	1	1	5	1
21	1	1	1	1	1	1	5	1
22	1	1	1	1	1	1	5	1
23	1	1	1	1	1	1	5	1
24	1	1	1	1	1	1	5	1
25	1	1	1	1	1	1	5	1

En la tabla 3 se observan los resultados de la V de Aiken del cuestionario de Estrés Laboral de la OIT. Los valores alcanzados indican que ningún ítem será eliminado, conservándose los 25 del cuestionario de origen.

## PRUEBA BINOMIAL

Tabla 4

*Prueba Binomial de la escala de estrés laboral de la OIT*

	Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
J1 Grupo 1	1	25	1.00	.50	.000
Total		25	1.00		
J2 Grupo 1	1	25	1.00	.50	.000
Total		25	1.00		
J3 Grupo 1	1	22	.88	.50	.000
Grupo 2	0	3	.12		
Total		25	1.00		
J4 Grupo 1	1	25	1.00	.50	.000
Total		25	1.00		
J5 Grupo 1	1	25	1.00	.50	.000
Total		25	1.00		

En la tabla 4 se observa que los resultados son menores de 0.05, por lo que rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$  para los ítems, es decir, si hay concordancia entre los jueces, por lo tanto, la prueba conformada por 25 ítems tiene validez de contenido.

## VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT, SEGÚN LA PRUEBA BINOMIAL

### CONFIABILIDAD POR CONSISTENCIA INTERNA

Nunnally y Bernstein (1995, p. 253) señalan que la consistencia interna detalla las estimaciones de confiabilidad establecidas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Coexisten varios métodos para calcular este tipo de coeficiente, siendo los más usados: Alfa de Cronbach y el método de división por mitades (Alarcon, 1991, pp 302-304).

### MÉTODO ALFA DE CRONBACH

El coeficiente alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, hincado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 567).

En la tabla siguiente se evidencia que el alfa del Cronbach del test total es de 0.945, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna.

Tabla 5

*Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la escala de estrés laboral de la OIT*

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.945	.946	25

## MÉTODO DE DIVISIÓN POR MITADES

Díaz (1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008) sustenta que para hallar la fiabilidad por este método se debe elaborar dos formas paralelas del mismo test seleccionando por un lado los elementos que ocupan los lugares pares, y por otro los que ocupan los lugares impares.

Esta fiabilidad se consigue calculando el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades paralelas y corrigiendo posteriormente el coeficiente obtenido a través de la fórmula Spearman-Brown (Díaz, 1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008). Si el coeficiente es mayor a 0.70, la prueba es confiable.

Tabla 6

*Confiabilidad por consistencia interna por el método de división por dos mitades de la escala de estrés laboral de la OIT*

Estadísticos de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.899
		N de elementos	13 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	.896
		N de elementos	12 <sup>b</sup>
	N total de elementos		25
Correlación entre formas			.882
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		.937
	Longitud desigual		.937
Dos mitades de Guttman			.936

## Baremos

Tabla 7

*Percentiles para las siete dimensiones y el puntaje total de la escala de estrés laboral de la OIT*

Niveles	Pc	Clima	Estructura	Territorio	Tecnología	Influencia del Líder	Falta de Cohesión	Respaldo del Grupo	Total
Muy bajo	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	6	0 a 4							0 a 25
	7								
	8						0 a 4		26 - 27
	9								
Bajo	10		0 a 4			0 a 4			28 - 37
	15	5	5	0 a 3	0 a 3	5	5	0 a 3	38
	20	6							39
Promedio	25		6	4	4	6		4	40 - 41
	30	7			5		6	5	42 - 45
	35		7	5					46 - 48
	40	8				7			49 - 51
	45	9			6		7 a 8		
	50			6				6	52 - 53
	55		8			8			54 - 57
	60	10		7					58
	65						9		59 - 60
	70	11	9		7		10	7	61
	75					9			62 - 66
Alto	80	12	10			10	11	8	67 - 70
	85		11	8	8				71
	90	13				11			72 - 74
Muy alto	91								
	92						12		
	93								
	94		12	9				9	
	95								
	96						13	10	75
	97								
	98	14	13		9				76 - 77
	99	15 a 20	14 a 20	10 a 15	10 a 15	12 a 20	14 a 20	11 a 15	78 125



## b) COMPROMISO ORGANIZACIONAL

### VALIDEZ DE CONTENIDO

Validez de contenido de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen, según el coeficiente V de Aiken.

Tabla 8

*V de Aiken de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen*

Item	J1	J2	J3	J4	J5	SUMA	V AIKEN
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	5	1
4	1	1	1	1	1	5	1
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	1	5	1

En la tabla 8 se observan los resultados de la V de Aiken del cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los valores alcanzados indican que ningún ítem será eliminado, conservándose los 18 del cuestionario de origen.

## PRUEBA BINOMIAL

Tabla 9

*Prueba Binomial de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen*

		Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J2	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J3	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J4	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		
J5	Grupo 1	1	18	1.00	.50	.000
	Total		18	1.00		

En la tabla 9 se observa que los resultados son menores de 0.05, por lo que rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$  para los ítems, es decir, si hay concordancia entre los jueces, por lo tanto, la prueba conformada por 18 ítems tiene validez de contenido.

## VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE MEYER Y ALLEN, SEGÚN LA PRUEBA BINOMIAL

### CONFIABILIDAD POR CONSISTENCIA INTERNA

Nunnally y Bernstein (1995, p. 253) señalan que la consistencia interna detalla las estimaciones de confiabilidad establecidas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Coexisten varios métodos para calcular este tipo de coeficiente, siendo los más usados: Alfa de Cronbach y el método de división por mitades (Alarcon, 1991, pp 302-304).

### ALFA DE CRONBACH

El coeficiente alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, hincado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 567).

En la tabla siguiente se evidencia que el alfa del Cronbach del test total es de 0.913, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna.

Tabla 10

*Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen*

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.913	.906	18

## MÉTODO DE DIVISIÓN POR MITADES

Díaz (1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008) sustenta que para hallar la fiabilidad por este método se debe elaborar dos formas paralelas del mismo test seleccionando por un lado los elementos que ocupan los lugares pares, y por otro los que ocupan los lugares impares.

Esta fiabilidad se consigue calculando el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades paralelas y corrigiendo posteriormente el coeficiente obtenido a través de la fórmula Spearman-Brown (Díaz, 1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008). Si el coeficiente es mayor a 0.70, la prueba es confiable.

Tabla 11

*Confiabilidad por consistencia interna por el método de división por dos mitades de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen*

Estadísticos de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	.905
		N de elementos	9 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	.821
		N de elementos	9 <sup>b</sup>
	N total de elementos		18
Correlación entre formas			.637
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		.778
	Longitud desigual		.778
Dos mitades de Guttman			.728

## Baremos

Tabla 12

*Percentiles para los tres componentes y el puntaje total de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen*

Niveles	Pc	Afectivo	Continuo	Normativo	Total	Pc
Muy bajo	1					1
	2	0 a 12	0 a 10	0 a 10		2
	3					3
	4		11	11 a 12	0 a 36	4
	5					5
	6	13 - 14	12			6
	7					7
	8		13 - 14		37 - 43	8
	9					9
Bajo	10	15		13	44 - 45	10
	15			14 – 15	46 - 48	15
	20		15			20
Promedio	25	16		16	49	25
	30		16		50	30
	35	17	17	17	51 - 53	35
	40					40
	45					45
	50		18		54 - 55	50
	55	18	19	18	56	55
	60		20	19	57	60
	65		21		58 - 60	65
	70	19	22	20	61	70
	75		23		62	75
Alto	80	20		21	63 - 65	80
	85			22 – 23	66 - 67	85
	90		24		68	90
Muy alto	91					91
	92		25		69	92
	93					93
	94	21	26	24		94
	95					95
	96			25 – 26	70	96
	97					97
	98	22	27	27	71	98
	99	23 a 30	28 a 30	28 a 30	72 90	99

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

### **Aplicación de las pruebas psicométricas:**

Se emplearon dos pruebas: el cuestionario del estrés laboral y el cuestionario del compromiso organizacional, dirigido a trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

### **Para el procedimiento:**

Los estadísticos a utilizar son:

#### **A) Estadística descriptiva:**

- Media Aritmética: Para obtener los promedios de la población.
- Desviación Estándar: Para obtener el nivel de dispersión de la muestra.
- Moda: Para determinar el valor que más se repite.
- Mediana: Para determinar el valor central de un conjunto de datos.
- Asimetría: Para determinar si la curva es simétrica.
- Curtosis: Para determinar el nivel de concentración de los datos en la curva.
- Frecuencia: Para conocer que niveles se presentan con más frecuencia.
- Porcentajes: Para conocer el porcentaje de aparición de los niveles en la muestra.
- Percentiles: Para transformar los puntajes directos en puntajes normativos.

#### **B) Estadística descriptiva:**

- Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Para conocer el tipo de distribución de la muestra.

#### **C) Estadística inferencial:**

- Correlación de Spearman: Para hallar la relación entre ambas variables (no paramétrico).
- U de Mann-Whitney: Para establecer si existen diferencias a nivel de las variables entre dos muestras (no paramétrico).

## **2.7. Aspectos éticos**

Se guardó la identidad y la confidencialidad de las personas que participaron en el estudio y de los resultados que se obtuvieron.

Se expuso de manera clara y abierta a los participantes el propósito y alcances del estudio a través del consentimiento informado y se respetó su intimidad durante la encuesta.

Se estableció el derecho de los participantes a retirarse de la investigación en el momento que lo deseen y por las circunstancias que ellos consideraron conveniente.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. ESTRÉS LABORAL

##### ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

En la presente tabla se observa que el nivel de Estrés Laboral de la muestra es Promedio (Media de 57.17, equivalente a Pc 55), al igual que todas las dimensiones del estrés.

La desviación estándar en baja, es decir, la muestra es homogénea. La mediana es de 54, es decir, el 50% de la muestra está por encima y por debajo de ese puntaje, mientras que la moda (puntaje que más se repite) es de 52.

El puntaje de Asimetría revela que la estructura, influencia del líder y estrés total la curva es asimétricamente positiva, en el resto es simétrica. A nivel del puntaje de la curtosis, en estructura y en influencia la curva es leptocurtica, en el resto es mesocurtica.

Tabla 13

##### *Estadísticos Descriptivos del estrés laboral*

Estadísticos	Clima	Estructura	Territorio	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	Total Estrés
Media	9.71	8.99	6.85	6.77	8.64	9.27	6.94	57.17
Mediana	10.00	8.00	7.00	7.00	8.00	9.00	7.00	54.00
Moda	10	8	8	7	8	8	6	52
Desv. típ.	3.190	3.136	2.315	2.344	3.072	3.108	2.395	17.195
Asimetría	.295	.847	.230	.396	.763	.388	.437	.596
Curtosis	-.182	1.069	-.471	-.058	.729	-.114	-.072	.488



## FRECUENCIAS Y PORCENTAJES

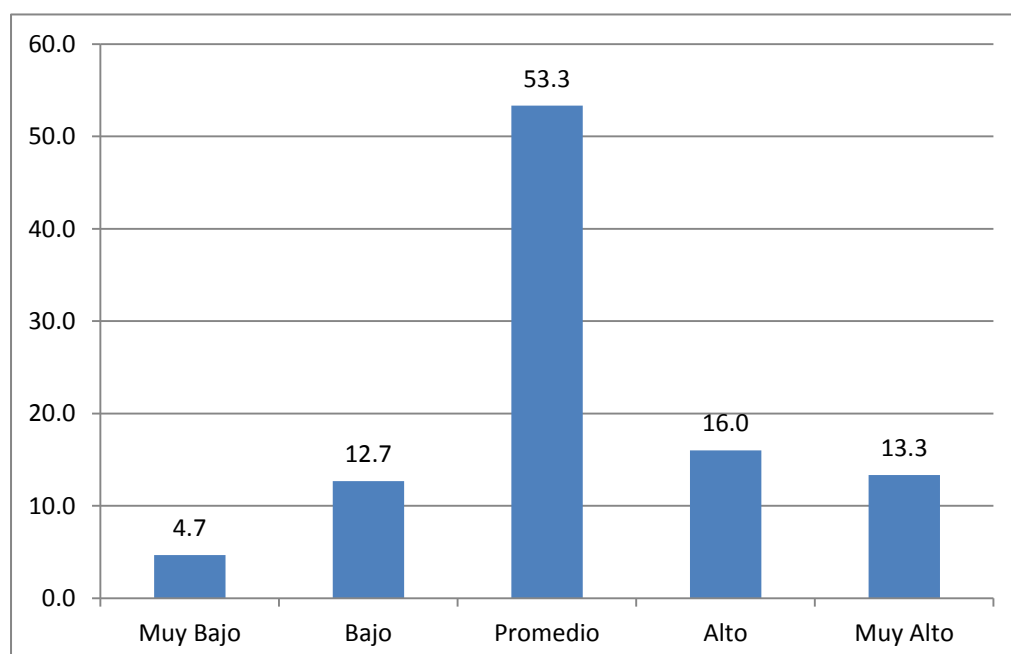
### DIMENSIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

En la presente tabla y figura se aprecia que el 53.3% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión clima organizacional, seguido de un 16.0% con nivel alto y un 13.3% con un nivel muy alto.

Tabla 14

*Frecuencias y porcentajes del clima organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	7	4.7
Bajo	19	12.7
Promedio	80	53.3
Alto	24	16.0
Muy Alto	20	13.3



*Figura 1. Porcentajes del clima organizacional*

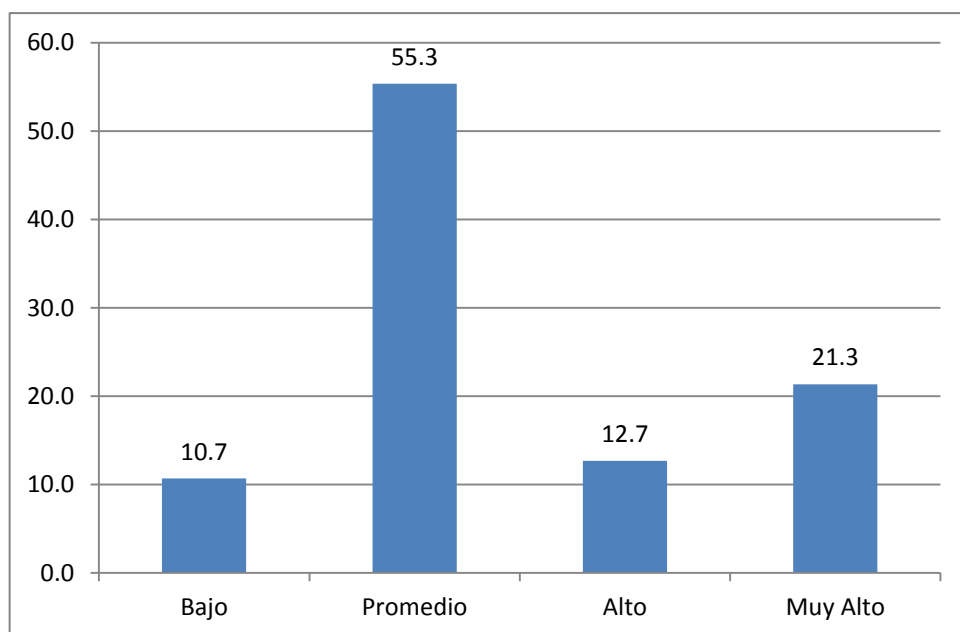
## DIMENSIÓN ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

En la presente tabla y figura se aprecia que el 55.3% de la muestra presenta nivel promedio en el estructura organizacional, seguido de un 10.7% con nivel bajo y un 21.3% con un nivel muy alto.

Tabla 15

*Frecuencias y porcentajes de la estructura organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	10.7
Promedio	83	55.3
Alto	19	12.7
Muy Alto	32	21.3



*Figura 2. Porcentajes de la estructura organizacional*

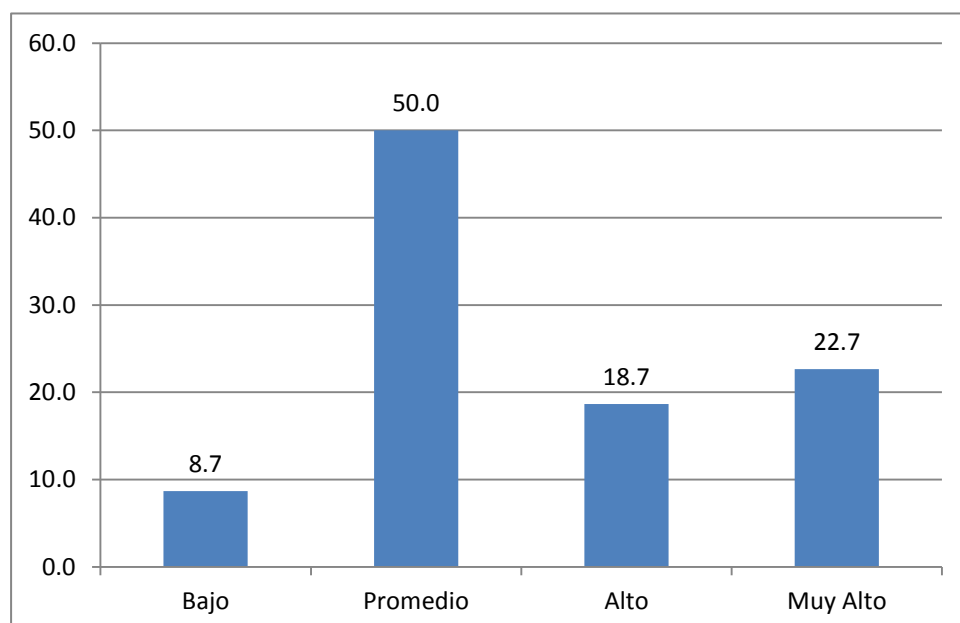
## DIMENSIÓN TERRITORIO ORGANIZACIONAL

En la presente tabla y figura se aprecia que el 50.0% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión territorio organizacional, seguido de un 22.7% con nivel muy alto y un 8.7% con un nivel bajo.

Tabla 16

*Frecuencias y porcentajes del territorio organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	8.7
Promedio	75	50.0
Alto	28	18.7
Muy Alto	34	22.7



*Figura 3. Porcentajes del territorio organizacional*

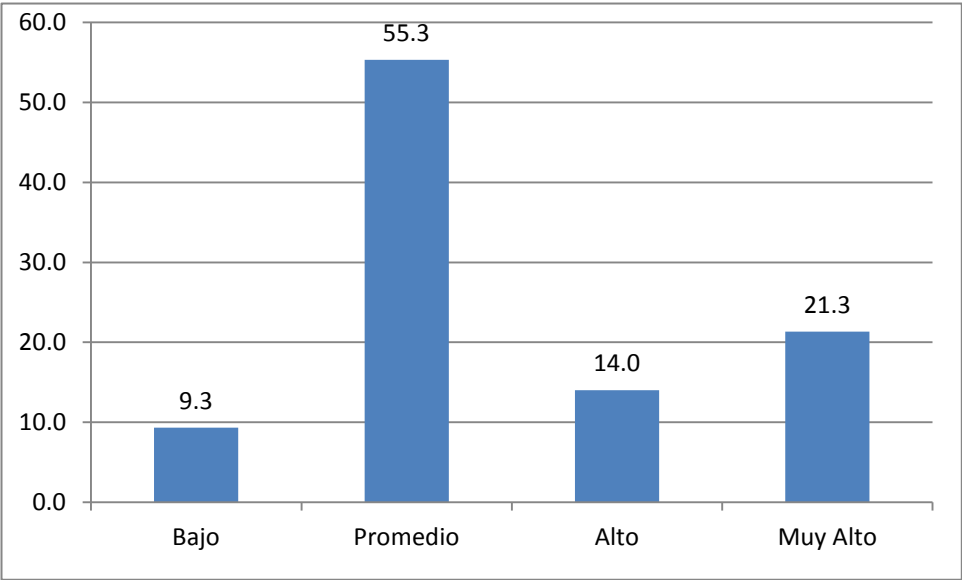
**DIMENSIÓN TECNOLOGÍA**

En la presente tabla y figura se aprecia que el 55.3% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión tecnología, seguido de un 14.0% con nivel alto y un 21.3% con un nivel muy alto.

Tabla 17

*Frecuencias y porcentajes de la dimensión tecnología*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	9.3
Promedio	83	55.3
Alto	21	14.0
Muy Alto	32	21.3



*Figura 4. Porcentajes de la tecnología*

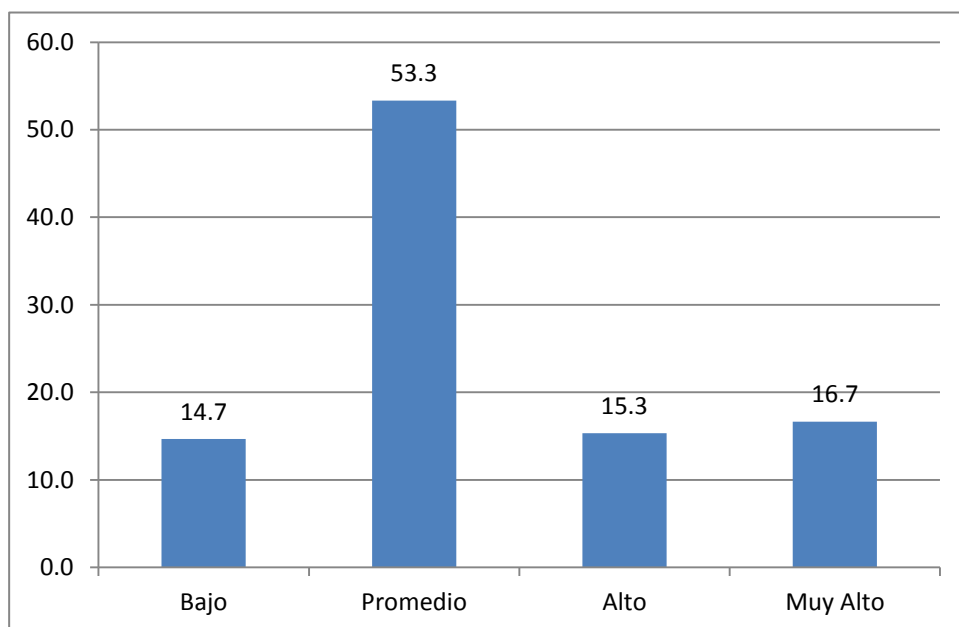
## DIMENSIÓN INFLUENCIA DEL LÍDER

En la presente tabla y figura se aprecia que el 53.3% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión influencia del líder, seguido de un 15.3% con nivel alto y un 16.7% con nivel muy alto.

Tabla 18

*Frecuencias y porcentajes de la dimensión influencia del líder*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	14.7
Promedio	80	53.3
Alto	23	15.3
Muy Alto	25	16.7



*Figura 5. Porcentajes de influencia del líder*

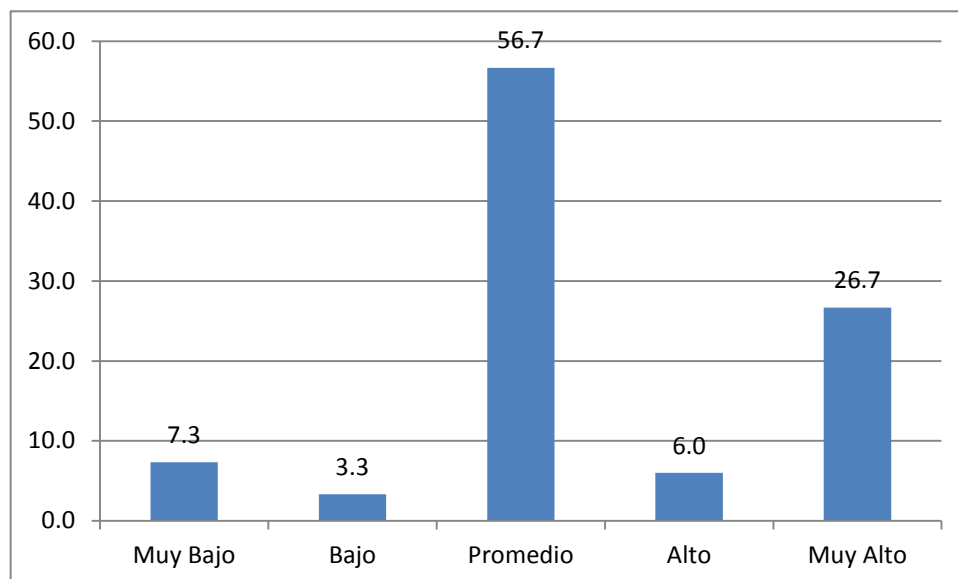
## DIMENSIÓN FALTA DE COHESIÓN

En la presente tabla y figura se aprecia que el 56.7% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión falta de cohesión, seguido de un 6.0% con nivel alto y un 26.7% con nivel muy alto.

Tabla 19

*Frecuencias y porcentajes de la dimensión falta de cohesión*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	11	7.3
Bajo	5	3.3
Promedio	85	56.7
Alto	9	6.0
Muy Alto	40	26.7



*Figura 6. Porcentajes de falta de cohesión*

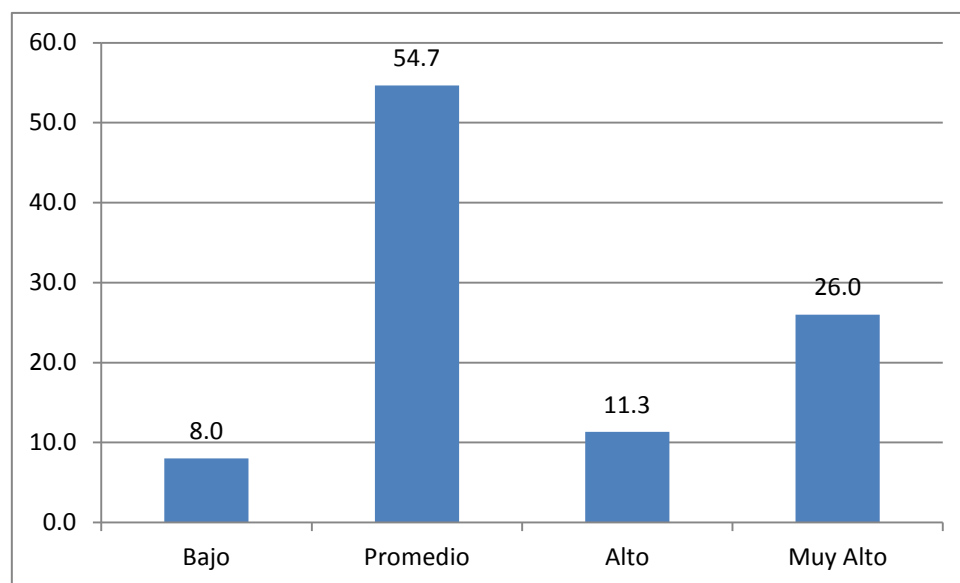
## DIMENSIÓN RESPALDO DEL GRUPO

En la presente tabla y figura se aprecia que el 54.7% de la muestra presenta nivel promedio en la dimensión respaldo del grupo, seguido de un 11.3% con nivel alto y un 26.0% con nivel muy alto.

Tabla 20

*Frecuencias y porcentajes de la dimensión respaldo del grupo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	8.0
Promedio	82	54.7
Alto	17	11.3
Muy Alto	39	26.0



*Figura 7. Porcentajes de respaldo del grupo*

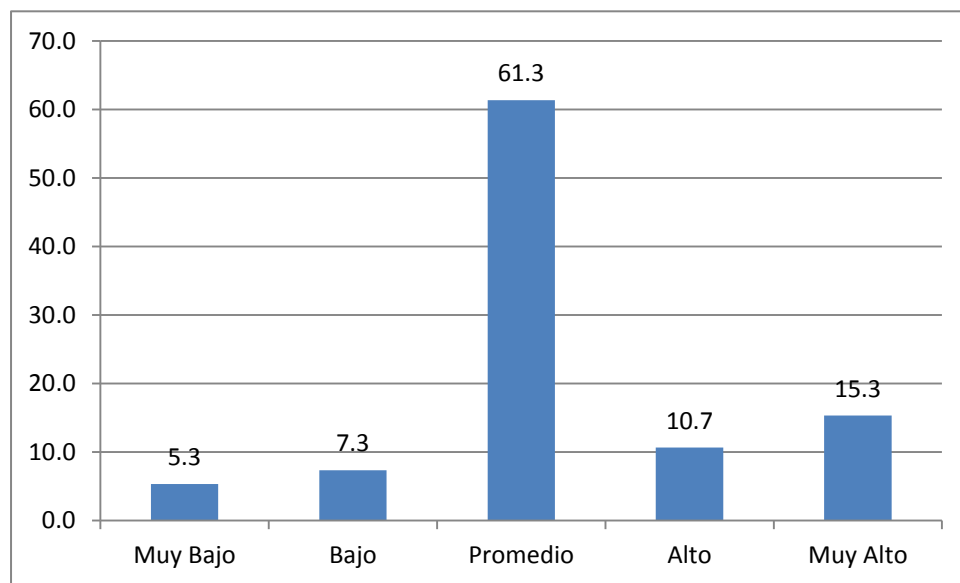
## ESTRÉS LABORAL

En la presente tabla y figura se aprecia que el 61.3% de la muestra presenta nivel promedio a nivel del estrés laboral, seguido de un 10.7% con nivel alto y un 7.3% con un nivel bajo.

Tabla 21

*Frecuencias y porcentajes del estrés laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	8	5.3
Bajo	11	7.3
Promedio	92	61.3
Alto	16	10.7
Muy Alto	23	15.3



*Figura 8. Porcentajes del estrés laboral*



### 3.2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

#### ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

En la presente tabla se observa que el nivel de Compromiso Organizacional de la muestra es Promedio (Media de 55.23, equivalente a Pc 50). La desviación estándar es moderada, la mediana es de 54 y la moda (puntaje que más se repite) es de 54.

A nivel de las áreas se aprecia que el percentil de los componentes del compromiso organizacional se encuentra dentro de la categoría promedio.

El puntaje de Asimetría revela que el compromiso y sus componentes presentan una curva simétrica.

En cuanto a la curtosis se evidencia que en el componente de compromiso afectivo la curva es leptocurtica, en cuanto al componente continuo presenta una curva platicurtica, mientras que en los componentes restantes es mesocurtica (curva aplanada).

Tabla 22

#### *Estadísticos Descriptivos del compromiso organizacional*

Estadísticos	Afectivo	Continuo	Normativo	Total Compromiso
Media	18.14	18.75	18.34	55.23
Mediana	18.00	18.00	18.00	54.00
Moda	18	18	18	54
Desv. típ.	3.035	4.265	4.169	9.956
Asimetría	.388	.146	.134	.251
Curtosis	.626	-.567	.362	.154

## FRECUENCIAS Y PORCENTAJES

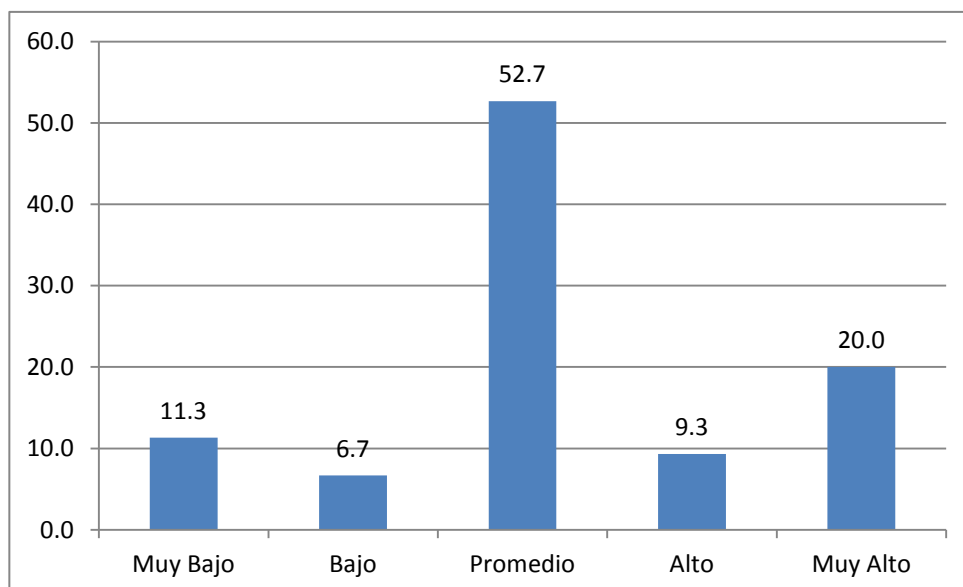
### COMPONENTE COMPROMISO AFECTIVO

En la presente tabla y figura se aprecia que el 52.7% presenta nivel promedio del compromiso afectivo, seguido de un 9.3% con nivel alto y un 6.7% con un nivel bajo.

Tabla 23

*Frecuencias y porcentajes del compromiso afectivo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	17	11.3
Bajo	10	6.7
Promedio	79	52.7
Alto	14	9.3
Muy Alto	30	20.0



*Figura 9. Porcentajes del compromiso afectivo*

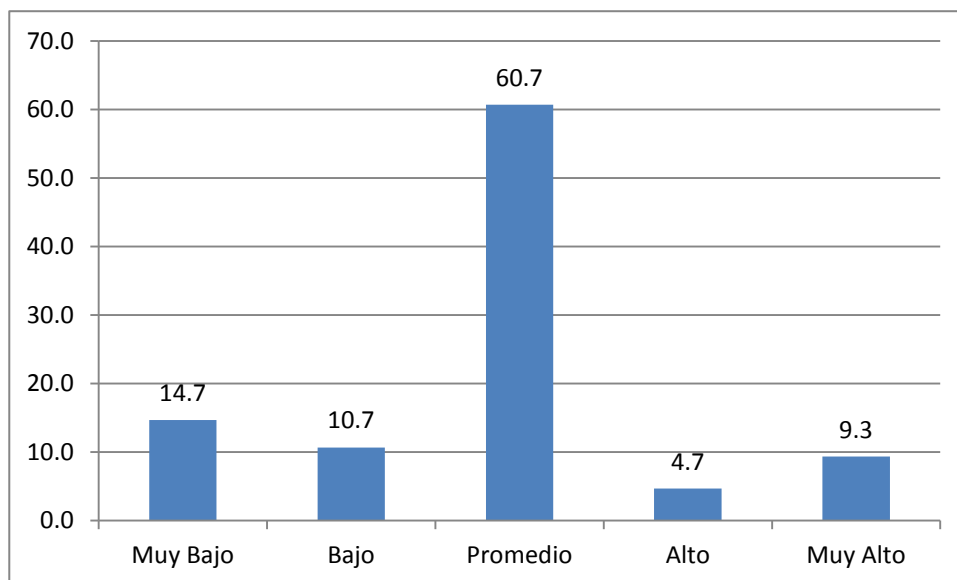
## COMPONENTE COMPROMISO CONTINUO

En la presente tabla y figura se aprecia que el 60.7% presenta nivel promedio de compromiso organizacional, seguido de un 9.3% con nivel muy alto y un 10.7% con un nivel bajo.

Tabla 24

*Frecuencias y porcentajes del compromiso continuo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	22	14.7
Bajo	16	10.7
Promedio	91	60.7
Alto	7	4.7
Muy Alto	14	9.3



*Figura 10. Porcentajes del compromiso continuo*

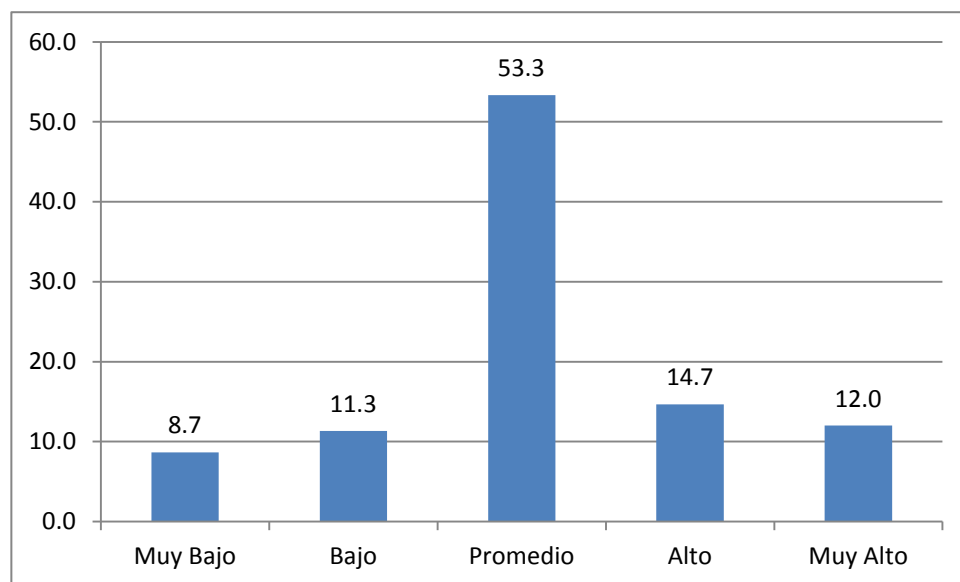
## COMPROMISO NORMATIVO

En la presente tabla y figura se aprecia que el 53.3% presenta nivel promedio del compromiso organizacional, seguido de un 11.3% con nivel bajo y un 14.7% con un nivel alto.

Tabla 25

*Frecuencias y porcentajes del compromiso normativo*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	13	8.7
Bajo	17	11.3
Promedio	80	53.3
Alto	22	14.7
Muy Alto	18	12.0



*Figura 11. Porcentajes del compromiso normativo*

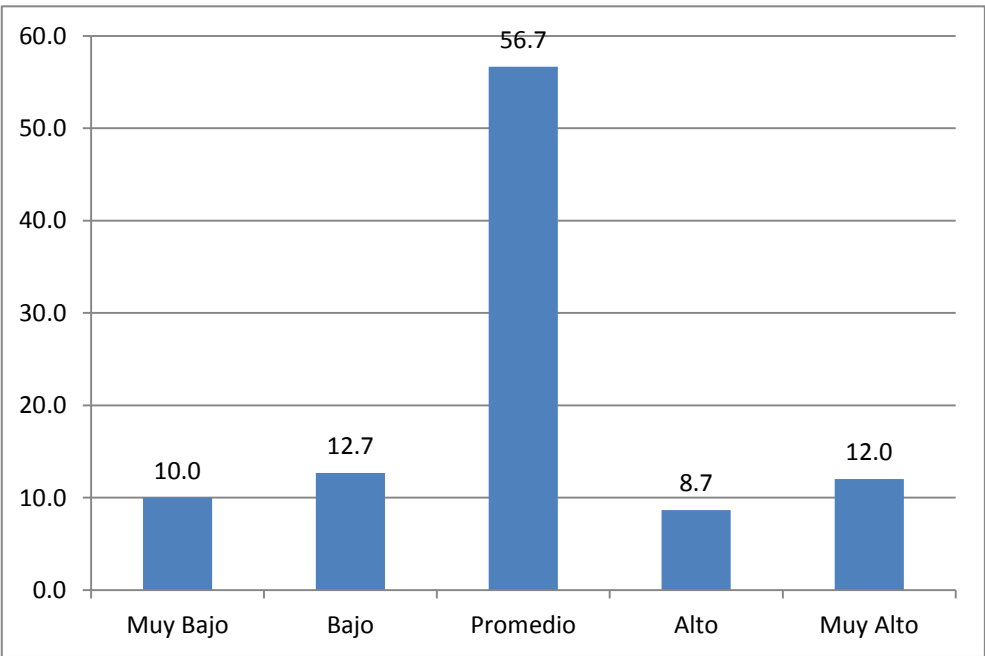
**COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

En la presente tabla y figura se aprecia que el 56.7% presenta nivel promedio de compromiso organizacional total, seguido de un 12.7% con nivel bajo y un 8.7% con un nivel alto.

Tabla 26

*Frecuencias y porcentajes del compromiso organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	15	10.0
Bajo	19	12.7
Promedio	85	56.7
Alto	13	8.7
Muy Alto	18	12.0



*Figura 12. Porcentajes del nivel de compromiso organizacional*

### 3.3 PRUEBA DE NORMALIDAD

#### PRUEBA KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA ESTRÉS LABORAL

La presente tabla se observa que el puntaje del componente estructura ( $p=0,001$ ), territorio ( $p=0,033$ ), influencia del líder ( $p=0,010$ ), falta de cohesión ( $p=0,015$ ) y respaldo del grupo ( $p=0,028$ ) presentan una distribución no normal ( $p<0.05$ ). Por otro lado, el componente clima ( $p=0,077$ ), tecnología ( $p=0,064$ ) y el total del estrés ( $p=0,170$ ) presentan una distribución normal ( $p>0.05$ ).

Estos datos, junto a los puntajes de asimetría y kurtosis justifican el uso de estadísticos no paramétricos.

Tabla 27

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el estrés laboral*

		Clima	Estructura	Territorio	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	Total estrés
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	9.71	8.99	6.85	6.77	8.64	9.27	6.94	57.17
	Desviación típica	3.190	3.136	2.315	2.344	3.072	3.108	2.395	17.195
Diferencias más extremas	Absoluta	.104	.159	.117	.107	.133	.128	.119	.091
	Positiva	.104	.159	.117	.107	.133	.128	.119	.091
	Negativa	-.065	-.082	-.103	-.080	-.065	-.082	-.074	-.047
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.276	1.949	1.434	1.311	1.633	1.562	1.462	1.111
Sig. asintót. (bilateral)		.077	.001	.033	.064	.010	.015	.028	.170

**PRUEBA KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

La presente tabla nos muestra que los componentes del compromiso organizacional y el puntaje total presentan una distribución normal ( $p>0.05$ ).

Tabla 28

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el compromiso organizacional*

		Afectivo	Continuo	Normativo	Total compromiso
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	18.14	18.75	18.34	55.23
	Desviación típica	3.035	4.265	4.169	9.956
Diferencias más extremas	Absoluta	.095	.103	.097	.083
	Positiva	.095	.103	.097	.083
	Negativa	-.082	-.077	-.087	-.044
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.165	1.259	1.189	1.012
Sig. asintót. (bilateral)		.133	.084	.118	.257

### 3.4 ESTADÍSTICA INFERENCIAL

#### RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN MUESTRA TOTAL

La tabla muestra que se obtuvo un coeficiente de correlación Spearman de  $r = 0.239$  con una  $p = 0,003$  ( $p < 0.01$ ), lo cual permite concluir que existe una correlación directa (positivo), muy significativa y moderada baja ( $r = 0,239$ ) entre las variables estrés laboral y compromiso organizacional, es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional.

Tabla 29

*Correlación de Spearman entre estrés laboral y compromiso organizacional total*

		Compromiso Organizacional Total
Estrés Laboral Total	Coeficiente de correlación Spearman	,239 **
	Sig. (bilateral)	.003



## ESTADÍSTICA INFERENCIAL DEL ESTRÉS LABORAL Y SUS VARIABLES DEMOGRÁFICAS

### ESTRÉS LABORAL SEGÚN SEXO

Tabla 30

*Estrés laboral y sus dimensiones según sexo*

	Clima	Estructura	Territorio	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	Total
U de Mann-Whitney	2761.000	2518.000	2736.500	2638.500	2690.500	2740.500	2380.500	2616.500
W de Wilcoxon	5389.000	5146.000	5364.500	5266.500	5771.500	5368.500	5008.500	5244.500
Z	-.178	-1.101	-.271	-.644	-.445	-.256	-1.623	-.721
Sig. asintót. (bilateral)	.859	.271	.786	.520	.656	.798	.105	.471

La presente tabla 30 muestra que la variable sexo no establece diferencias significativas a nivel del puntaje de estrés laboral y sus dimensiones ( $p>0.05$ )

### ESTRÉS LABORAL SEGÚN EDAD

Tabla 31

*Estrés laboral y sus dimensiones según edad*

	Clima	Estructura	Territorio	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	Total
Chi-cuadrado	15.971	8.681	9.149	12.385	3.189	17.356	4.795	12.667
Gl	2	2	2	2	2	2	2	2
Sig. asintót.	.000	.013	.010	.002	.203	.000	.091	.002

En la presente tabla 31 se aprecia que la variable edad si establece diferencias significativas a nivel del puntaje de clima, estructura, territorio, tecnología, falta de cohesión y el total del estrés laboral ( $p<0.05$ ), sin embargo en influencia del líder y respaldo del grupo no se establecen diferencias significativas ( $p>0.05$ ).

Tabla 32

*Rangos de la edad según sus dimensiones y el total*

Rangos			
	Edad	N	Rango promedio
CLIMA	18 -20 años	21	60.24
	21 - 40 años	102	70.95
	41 - 65 años	27	104.57
	Total	150	
ESTRUCTURA	18 -20 años	21	55.55
	21 - 40 años	102	75.13
	41 - 65 años	27	92.41
	Total	150	
TERRITORIO	18 -20 años	21	64.02
	21 - 40 años	102	72.06
	41 - 65 años	27	97.43
	Total	150	
TECNOLOGIA	18 -20 años	21	56.81
	21 - 40 años	102	73.10
	41 - 65 años	27	99.09
	Total	150	
INFLUENCIA DEL LIDER	18 -20 años	21	68.05
	21 - 40 años	102	73.65
	41 - 65 años	27	88.30
	Total	150	
FALTA DE COHESION	18 -20 años	21	56.24
	21 - 40 años	102	71.73
	41 - 65 años	27	104.72
	Total	150	
RESPALDO DEL GRUPO	18 -20 años	21	71.07
	21 - 40 años	102	72.07
	41 - 65 años	27	91.91
	Total	150	
TOTAL	18 -20 años	21	61.14
	21 - 40 años	102	71.62
	41 - 65 años	27	101.33
	Total	150	

En la presente tabla 32 a nivel de las dimensiones y el total del estrés laboral se evidencia que el grupo 1, que la conforma la edad de 18 – 20 años, muestran un rango menor por el debido puntaje, sin embargo el grupo 3, que la conforman la edad de 41 – 65 años muestran un rango mayor con respecto al estrés laboral y sus componentes.

## ESTADÍSTICA INFERENCIAL DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SUS VARIABLES DEMOGRÁFICAS

### COMPROMISO ORGANIZACIONAL SEGÚN SEXO

Tabla 33

*Compromiso organizacional y sus componentes según sexo*

	Afectivo	Continuo	Normativo	TOTAL
U de Mann-Whitney	2426.500	2508.500	2797.000	2577.500
W de Wilcoxon	5054.500	5136.500	5425.000	5205.500
Z	-1.444	-1.130	-.042	-.868
Sig. asintót. (bilateral)	.149	.258	.967	.385

La presente tabla 33 muestra que la variable sexo no establece diferencias significativas a nivel del puntaje total y sus componentes del compromiso organizacional ( $p>0.05$ ).

### COMPROMISO ORGANIZACIONAL SEGÚN EDAD

Tabla 34

*Compromiso organizacional y sus componentes según edad*

	Afectivo	Continuo	Normativo	Total
Chi-cuadrado	25.395	36.950	38.586	44.860
gl	2	2	2	2
Sig. asintót.	.000	.000	.000	.000

En la presente tabla 34 se aprecia que la variable edad si establece diferencias significativas en el total del compromiso organizacional y sus componentes ( $p<0.05$ )

Tabla 35

*Rangos de la edad según sus dimensiones y el total*

Rangos			
Edad		N	Rango promedio
AFECTIVO	18 -20 años	21	57.95
	21 - 40 años	102	69.32
	41 - 65 años	27	112.50
	Total	150	
CONTINUO	18 -20 años	21	43.38
	21 - 40 años	102	71.22
	41 - 65 años	27	116.67
	Total	150	
NORMATIVO	18 -20 años	21	49.88
	21 - 40 años	102	68.94
	41 - 65 años	27	120.22
	Total	150	
COMPROMISO TOTAL	18 -20 años	21	43.79
	21 - 40 años	102	69.57
	41 - 65 años	27	122.56
	Total	150	

En la presente tabla 35 el grupo 1 conformado por sujetos cuya edad va de 18 a 20 años, muestran un rango menor a nivel del compromiso total, sin embargo el grupo 3, conformada por sujetos cuya edad va de 41 a 65 años, muestran un rango mayor con respecto al compromiso total y sus componentes.

## RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL ESTRÉS LABORAL Y LOS COMPONENTES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN MUESTRA TOTAL

Tabla 36

*Correlación de Spearman entre las dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional total*

		Afectivo	Continuo	Normativo	Compromiso organizacional total
Clima	Coeficiente de correlación	,366**	,290**	,350**	,389**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
Estructura	Coeficiente de correlación	,286**	.127	.125	,194*
	Sig. (bilateral)	.000	.122	.128	.017
Territorio	Coeficiente de correlación	,297**	.097	,184*	,207*
	Sig. (bilateral)	.000	.239	.024	.011
Tecnología	Coeficiente de correlación	,291**	,206*	,213**	,268**
	Sig. (bilateral)	.000	.011	.009	.001
Influencia del líder	Coeficiente de correlación	,250**	-.015	.063	.079
	Sig. (bilateral)	.002	.859	.446	.338
Falta de cohesión	Coeficiente de correlación	,247**	.146	,196*	,226**
	Sig. (bilateral)	.002	.074	.016	.005
Respaldo del grupo	Coeficiente de correlación	,203*	.072	.102	.136
	Sig. (bilateral)	.013	.381	.215	.097
Estrés laboral total	Coeficiente de correlación	,328**	.137	,194*	,239**
	Sig. (bilateral)	.000	.094	.017	.003

La tabla muestra las correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional.

El componente afectivo correlacional de manera directa, muy significativa y moderada baja con el clima ( $r=0.366$ ), estructura ( $r=0.286$ ), territorio ( $r=0.297$ ),

tecnología ( $r=0.291$ ), influencia del líder ( $r=0.250$ ), falta de cohesión ( $r=0.247$ ) y estrés laboral total ( $r=0.328$ ). De manera directa significativa y de moderada baja con respaldo del grupo ( $r=0.203$ ).

El componente continuo correlacional de manera directa, muy significativa y moderada baja con el clima ( $r=0.290$ ) y de manera directa significativa y de moderada baja con tecnología ( $r=0.206$ ).

El componente normativo correlacional de manera directa, muy significativa y moderada baja con el clima ( $r=0.350$ ) y tecnología ( $r=0.213$ ). De manera directa significativa y de una correlación baja con territorio ( $r=0.184$ ), falta de cohesión ( $r=0.196$ ) y estrés laboral total ( $r=0.194$ ).

Finalmente, el compromiso organizacional total correlacional de manera directa, muy significativa y moderada baja con el clima ( $r=0.389$ ), tecnología ( $r=0.268$ ), falta de cohesión ( $r=0.226$ ) y estrés laboral total ( $r=0.239$ ). De manera directa significativa y de una correlación baja con estructura ( $r=0.194$ ). De manera directa significativa y moderada baja con territorio ( $r=0.207$ ).

#### **IV. DISCUSIÓN**

En la presente investigación se encontró que los trabajadores presentan un nivel promedio de estrés laboral. Estos resultados coinciden con la investigación de Santizo (2014) quien en una muestra constituida por empleados de Guatemala, halló el mismo nivel de estrés. La explicación tentativa a este hallazgo está en lo manifestado por los trabajadores, quienes refieren tener alta carga de trabajo hecho que ha generado que presenten un nivel de estrés promedio. La explicación a este resultado está en lo manifestado por el modelo de interacción de Karasek (Mateo, 2013, p. 41), quien menciona que los trabajos con alta tensión genera un alto nivel de estrés, esto sucede debido que el empleado al enfrentar altas demandas laborales siente que posee una baja capacidad de control sobre él, hecho que lo predispone a un mayor riesgo de enfermedad.

A nivel de las dimensiones del estrés laboral se obtuvo el puntaje más alto en clima organizacional. La explicación tentativa a este hallazgo está en el hecho de que los operarios al ingresar a la empresa no reciben un curso de inducción en el que sean informados acerca de la visión, misión, estrategias o políticas de la empresa, ello genera que muchas veces no encuentren sentido a las funciones realizadas y, por ende, experimenten niveles elevados de estrés, generado por el clima laboral.

Con respecto al sexo, la variable estrés laboral y sus dimensiones no establecen diferencias significativas. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por Segura y Pérez (2016) quienes refieren que actualmente, tanto hombres como mujeres se enfrentan a estresores laborales de similar naturaleza.

Con respecto al nivel de estrés según edad, se encontró que esta última variable establece diferencias significativas a nivel del estrés laboral. La explicación a este hallazgo esta en lo manifestado por Papalia (2010) quien hace referencia que en la etapa adultez intermedia (40 a 65 años) se presentan mayores alteraciones físicas y psicológicas producto del estrés laboral, debido a los cambios que surgen siendo para el sexo femenino (menopausia) y para el sexo masculino

(andropausia); de igual modo ambos sexos disminuyen su capacidad de visión, audición, etc., por ello son más susceptibles a las consecuencias del estrés.

El nivel del compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa es promedio. Estos resultados coinciden con la investigación de García (2015) quien en una muestra constituida por trabajadores de Chiclayo, halló el mismo nivel de compromiso organizacional. La explicación tentativa se basa en que los trabajadores tienden a sentir obligación y lealtad, debido a los beneficios que le otorga la entidad y por ende desean seguir perteneciendo a la empresa privada. Al respecto, Wallace (1997, p.743) manifiesta que el compromiso organizacional es más elevado cuando las personas asumen mayor nivel de autonomía y reciben los adecuados beneficios, es por ello que los trabajadores que dominan cargos y obtienen estos beneficios tienden a ser más comprometidos con la organización, lo que conlleva al trabajador satisfacción y agradecimiento hacia la empresa.

A nivel de los componentes del compromiso organizacional se obtuvo el puntaje más alto en compromiso continuo, ello implica que se los trabajadores se mantienen en la empresa porque sienten que han invertido bastante en ella y dejarla implicaría perderlo todo. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por los trabajadores, quienes afirman que la empresa, a pesar de exigirles grandes cuotas de trabajo, les brinda beneficios que no encuentran en otras. As respecto Meyer y Allen (1999) afirman que en el compromiso de continuidad, los trabajadores se mantienen porque perciben que fuera de la empresa sus oportunidades se verían reducidas.

Con respecto al sexo, la variable compromiso organizacional y sus dimensiones no establecen diferencias significativas. Estos resultados coinciden con la investigación de Vargas, Soto y Rosas (2014) quienes en una muestra constituida por trabajadores mexicanos, no encontró diferencias significativas respecto a la variable sexo. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Baron y Greenberg (2003, p.302) quienes indican que si un trabajador obtiene todos los beneficios necesarios para cumplir o satisfacer sus necesidades, al margen del



genero del trabajador, incrementara su nivel de compromiso hacia la organización.

Con respecto a la edad, se encontró diferencias significativas a nivel de la variable compromiso organizacional y sus componentes, teniendo el grupo de 40 a 65 años (adultez intermedia) el mayor nivel de compromiso. Estos resultados coinciden con la investigación de Vargas, Soto y Rosas (2014) quienes en una muestra constituida por trabajadores mexicanos, encontraron una diferencia significativa con respecto a la edad. Para la determinación de agrupación de las edades se utilizó la teoría de Papalia, quien clasifica a las personas mayores en tres grupos, primer grupo conformado por sujetos cuya edad oscila entre 18 a 20 años (adolescencia), segundo grupo que la conforman personas cuyas edades oscilan entre 21 a 40 (adultez temprana) y el tercer grupo que la conforma las personas de 41 a 65 años (adultez intermedia o edad madura). La explicación a este resultado está ostentado por March y Simon (1969, p.47) quienes indican que los personales con mayor edad, prevalecen en una entidad más tiempo debido que ven más comprimidos sus posibilidades de trabajo. Asimismo, según la teoría de Papalia (2010) menciona que en la etapa de adultez intermedia es cuando la mayoría de personas se encuentran casados, tienen hijos y los crían, es decir que tienen mayores obligaciones en su vida, lo cual conlleva a la persona a ser más comprometida con su deber para poder sustentarse.

Finalmente se encontró que ambas variables estudiadas muestran una correlación directa, muy significativa y moderada baja ( $r=0.239$ ), es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Mathieu y Zajac (1990, p.171) quienes mencionan que las personas que evidencia un alto nivel de compromiso organizacional sentirán más el efecto del estrés laboral, ello debido a que invierten demasiado esfuerzo en el ámbito laboral, debido a su alta identificación con la organización, ocasionando en el empleado un desgaste físico y emocional mayor.

## V. CONCLUSIONES

La investigación concluye lo siguiente:

**PRIMERO:** Existe una correlación directa, muy significativa y moderada baja entre las variables estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada de Surquillo, según la estadística aplicada, es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional.

**SEGUNDO:** Se identificó que existe correlación positiva y muy significativa entre algunas dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional.

**TERCERO:** Se identificó el nivel de estrés laboral en los trabajadores de una empresa privada de Surquillo, encontrándose el mayor porcentaje en la categoría promedio.

**CUARTO:** El sexo no establece diferencias significativas a nivel del estrés laboral. La edad si establece diferencias significativas a nivel de las áreas: clima, estructura, territorio, tecnología, falta de cohesión y el total del estrés laboral ( $p < 0.05$ ), sin embargo en influencia del líder y respaldo del grupo no se establecen diferencias significativas ( $p > 0.05$ ).

**QUINTO:** Se identificó el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada es promedio, siendo el compromiso de continuidad el que obtuvo el promedio mayor.

**SEXTO:** Se encontró que el sexo no establece diferencias significativas a nivel del compromiso organizacional, sin embargo con respecto a la edad si establece diferencias significativas.

## - **RECOMENDACIONES**

En base a los resultados de la investigación, se recomienda lo siguiente:

### **A nivel de la investigación:**

Realizar un estudio para explicar las causas por la cual el compromiso continuo es mayor que el afectivo y normativo en los trabajadores.

Realizar un estudio para explicar porque los trabajadores sienten mayor estrés laboral cuando se encuentran más comprometidos con la organización.

### **A nivel de Jefaturas:**

Elaborar y ejecutar estrategias y/o programas con proyección hacia el progreso en el ambiente organizacional, debiendo contener:

- Políticas destinadas a elevar el presupuesto de la salud ocupacional.
- Promover actividades de integración, generando dinamismo y participación en fechas celebres para todo trabajador.
- Desarrollar estrategias de mejora en la organización para fidelizar y retener al empleado.
- Evaluar semestralmente el estrés laboral y compromiso organizacional con el fin de que los trabajadores conozcan dichos resultados y distingan los cambios que se están estableciendo.

## VI. REFERENCIAS

- Abad, F.; Garrido, J.; Olea, J. y Ponsoda, V. (2006). *Introducción a la Psicometría*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: UPCH.
- American Psychological Association. (2010). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (3ª ed.). México, D.F.: El Manual Moderno.
- Anampa, Z. (2016). Compromiso organizacional y su relación con el estrés de los trabajadores de la constructora Janet EIRL del distrito de Trujillo. Tesis para optar el título de licenciatura en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/418/1/anampa\\_az.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/418/1/anampa_az.pdf)
- AON, (2016). *Compromiso de los empleados a nivel mundial va en alza*. Recuperado de <http://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/compromiso-de-los-empleados-nivel-mundial-va-en-alza>
- Argomedo, J. (2013). *Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el título de licenciatura en Psicología, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://server2.docfoc.us/uploads/Z2015/12/20/r8NyzMThXm/ccd92fb9fe7effbbd2b7c20b3dfb5e9a.pdf>
- Baron, R. y Greenberg, R. (2003). *Behavior in organizations*. (8th edition) Upper Saddle River, NJ: Prentice – Hall.
- Brito, F. y Ciccotti, A. (2007). *Efectos de la satisfacción laboral y nivel jerárquico sobre el estrés laboral en una empresa del sector salud en Caracas*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

- Cabrera, J. y Urbiola, A. (2012). Compromiso Organizacional y Estrés Ocupacional: Estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Revista de Gestión y estrategia*, 41, p.19 - 24.
- Camacho, W. y Melgarejo, E. (2012). *Liderazgo y Estrés Laboral en los trabajadores de la empresa Unión de Concreteras S.A.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú.
- Camargo, B. s.f., *Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma*. *Revista Médico Científico*, vol. 17, núm. 2, p.79.
- Cannon, W. (1929). *Organization for physiological homeostasis*. *Physiol. Rev.*; 9: 399.
- Cannon, W. (1932). *The wisdom of the body*. New York, Norton & CO.
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado el 16 de abril de 2010, de [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)
- Comín, E., De la Fuente, I. y García, A. s.f., El estrés y el riesgo para la salud. *Revista MAZ, departamento de prevención*, vol. 01, núm. 11, pp.24 – 26, 33 – 39. Recuperado de: <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Escurrea, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de psicología de la PUCP*, 6 (2), pp. 103-111.
- Ferreras, A. (2008). *Estrategias de aprendizaje. Construcción y validación de un cuestionario-escala*. (Tesis inédita de doctorado en Educación). Universitat de València, Valencia, España.
- García, A. (2015). *Síndrome del Burnout y Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – Región Norte 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

- Garcia, J. (2016). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca 2015. (Tesis de Magister). Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Gómez, D., Recio, R., Avalos, M., y Gonzales, J. (2013). *Satisfacción Laboral y Compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.
- Gómez, F., Pérez, M. y Corral, E. (2009). *Técnico en emergencias sanitarias. Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. Madrid, España: Ediciones Arán.
- Gómez, R., Cordero, A. y Mehech, C. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Chile, Chile.
- Gutiérrez, R. y Ángeles, Y. (2012). *Estrés Organizacional*. México: Editorial Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (5° ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- International Business Report (IBR) de Grant Thornton, (2015). Streesed countries report. Recuperado de <http://www.salud180.com/salud-dia-dia/top-5-de-paises-mas-estresados>
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1996). *Management and organizational behavior classics*. Chicago: IRWIN.
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and coping*. New York, United States Of America: Company, Inc.
- León, J., (23 de abril del 2017). *El mapa del estrés de Lima*. Diario El Comercio, p.13.

- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicosociología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. España: Ediciones Lex Nova S.A.
- March, J. y Simon, H. (1969). *Teoría de la Organización*. (1ª ed.). Barcelona: Ariel.
- Mateo, P. (2013). *Control del estrés laboral*. Madrid: FC Editorial.
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990), *A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment*. Psychological Bulletin, 108, 171-194.
- Mehech, C., Cordero, A., y Gómez, T., (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*. Chile p.11. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>
- Méndez, A. (2015). *Clima y Compromiso Organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México*. (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos Facultad de Ciencias Administrativas, México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/432/1/Tesis%20de%20Amalia%20M%C3%A9ndez.pdf>
- Meyer, J. y Allen, N. (1999). *Commitment in the workplace, (theory, research and application)*. London: Sage publications.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Nunnally, J. y Bernstein, Y. (1995). *Teoría Psicométrica*. Mc Graw Hill: México.
- OIT, (2001). *Seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>
- OIT, (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia pp. 3-15. Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

- OIT, (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo. Día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo*. Recuperado el 28 de abril del 2016 de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OMS, (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de [http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www2.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
- Papalia, D., Wendkos, S. y Duskin, R. (2010), *Desarrollo Humano* (11va ed.). México DF, Mexico: McGraw-Hill.
- Peiró, J. (2008). *Desencadenantes del estrés laboral* (2da ed.). Colombia: Pirámide.
- Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Ramos, A. (2005). *El compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima*. (Tesis para optar el grado de Maestría en Pedagogía). Universidad de Colima, México. Recuperado de [http://digeset.ucol.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/Abel\\_Ramos\\_Madrigal.PDF](http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Abel_Ramos_Madrigal.PDF)
- Sánchez, F. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Abierta Interamericana. Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sánchez, I. (2013). *Compromiso Laboral y Estrés en los Empleados de Bancos y Cajas*. España: Universidad de Extremadura.
- Sánchez, M. (2010). *Compromiso institucional y disposición de profesores para rendir cuentas*. (Tesis de grado). Universidad Autónoma de Yucatán, Facultad de Educación, Mérida de Yucatán, México.



- Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias (estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos)*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>
- Segura, R. y Pérez, I. (noviembre 2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas en psicología*. (36), p. 118. Recuperado de: <http://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>
- Selye, H. (1936). *A Syndrome produced by diverse noxious agents*. Nature; 138: 32.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high – effort / low – reward conditions. *Occup Health Psycho*. 1(1), pp. 27 – 41. Recuperado de <http://web.comhem.se/u68426711/24/Siegrist1996AdverseHealthEffectsHighEffortLowRewardConditions.pdf>
- Soriano, C., Guillazo, G., Redolar, D., Torres, M. y Vale, A. (2007). *Fundamentos de Neurociencias*. España: Ediciones UOC.
- Suarez, A. (2013). *Adaptación de la escuela de estrés laboral de la OIT – OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima*. Tesis para optar el título de licenciatura en Psicología, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.htm>
- Vallejos, L. (2014). *La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar – 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Vargas, J., Soto, J. y Rosas, K. (2014). *La relación del Compromiso Organizacional con el nivel de estudios, la edad y el género en trabajadores de la industria del calzado en el León, Guanajuato*. OI DLES (Observatorio

Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social), 16, 1.  
Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/oidles/16/sociodemografia.pdf>

Vivanco, V. y Bellido, M. (2015). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el 2014*. (Tesis de Magister). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Wallace, J. (1997). *Becker's side bet Theory of commitment revisited*. Nueva York: Is it time.

# **ANEXOS**

## Instrumentos

Versión original por los autores de la OIT – OMS, 1989

### CUESTIONARIO DEL ESTRÉS LABORAL

#### Instrucciones:

Leer cada oración y elija la respuesta que mejor te describe, hay 7 posibles respuestas

1	si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.
2	si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.
3	si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.
4	si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.
5	si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.
6	si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés.
7	si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.

Elige una respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas.

		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							

15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

**Versión modificada por la prueba piloto por la autora Milangela Fernández,  
2017**

**CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL**

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Instrucciones:**

Leer cada oración y elija la respuesta que mejor te describe, hay 5 posibles respuestas

1	<b>Si la condición NUNCA es fuente de estrés.</b>
2	<b>Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.</b>
3	<b>Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.</b>
4	<b>Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.</b>
5	<b>Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</b>

Elige una respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas.

		1	2	3	4	5
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.					
2	La forma de exponer los informes ante mis superior me hace sentir presionado.					
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.					
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.					
5	Mi supervisor no saca la cara por mí ante los jefes.					
6	Mi supervisor no me respeta.					
7	No soy parte de un grupo de trabajo que colabora de manera estrecha.					
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.					
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.					
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.					
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.					
12	Una persona de mi nivel jerárquico tiene poco control sobre el trabajo.					
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.					
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.					

15	No tengo derecho a un espacio privado en mi trabajo.					
16	La estructura formal es muy burocrática.					
17	Mi supervisor no tiene confianza en mí desempeño.					
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.					
19	Mi equipo no me brinda protección frente a las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.					
20	La organización carece de dirección y objetivo.					
21	Mi equipo me presiona demasiado.					
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras áreas de trabajo.					
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.					
24	La cadena de mando no se respeta.					
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo importante.					

**CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

**Instrucciones:**

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las oraciones, usando la escala de 7 ofrecida a continuación:

1	Totalmente en desacuerdo
2	Moderadamente en desacuerdo
3	Débilmente en desacuerdo
4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5	Débilmente de acuerdo
6	Moderadamente de acuerdo
7	Totalmente de acuerdo

Elige una respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas.

		1	2	3	4	5	6	7
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte,							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
8	Esta organización merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.							
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.							
12	Esta organización significa mucho para mí.							
13	Le debo muchísimo a mi organización.							



14	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.							
15	No me siento parte de mi organización.							
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.							
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.							

## **CUESTIONARIO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

### **Instrucciones:**

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las oraciones, usando la escala de 5 ofrecida a continuación:

<b>1</b>	Totalmente en desacuerdo
<b>2</b>	Moderadamente en desacuerdo
<b>3</b>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
<b>4</b>	Moderadamente de acuerdo
<b>5</b>	Totalmente de acuerdo

Elige una respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas.

		1	2	3	4	5
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.					
2	Aunque sea ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.					
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
4	Permanezco en mi organización porque lo necesito y lo deseo.					
5	Si renunciara a esta organización tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.					
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
8	Esta organización merece mi lealtad.					
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.					
10	No siento ningún compromiso para permanecer con mi empleador actual.					
11	No renunciaría a mi organización porque me siento comprometido con su gente.					
12	Esta organización significa mucho para mí.					
13	Le debo muchísimo a mi organización.					

14	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.					
15	No me siento parte de mi organización.					
16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.					
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.					
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.					

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Alumno:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Milangela Luymar Fernández Rueda**, interna de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario del estrés laboral de la OIT y el cuestionario del compromiso organizacional de Meyer y Allen**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Milangela Luymar Fernández Rueda

ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA

Yo

.....

con número de DNI: ..... acepto participar en la investigación **Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017** de la señorita Milangela Luymar Fernández Rueda.

Día: ...../...../.....

\_\_\_\_\_  
Firma



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 12 de julio de 2017

**CARTA N° 380-2017/EP/PSI. UCV LN**

Señora

**Karina Angela Rueda Barrientos**

**Gerente de Ventas Corporativas, Call Center y E – Commerce**

**Grupo Americano de Comercio SAC**

**Calle Salvador Allende N° 470 – Surquillo**

**Presente.-**

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **FERNANDEZ RUEDA MILANGELA LUYMAR**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL DISTRITO DE SURQUILLO, 2017"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Dra. Taniht L. Cubas Romero**

Directora de Escuela

Profesional de Psicología

Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB

**GRUPO AMERICANO S.A.C.**  
**Karina Rueda B.**  
**GERENTE DE VENTAS**

LIMA NORTE  
LIMA ESTE  
ATE  
CALLAO

Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184  
Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
<b>TÍTULO:</b> ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL DISTRITO DE SURQUILLO, 2017				
<b>AUTOR:</b> Milangela Luyman Fernández Rueda				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
¿Existe correlación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017?	<b>Objetivo general:</b>  Identificar la correlación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.  <b>Objetivos específicos:</b>  Identificar el nivel del estrés laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.  Determinar si existen diferencias significativas a nivel del estrés laboral según sexo y edad en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.	<b>Hipótesis general:</b>  Existe correlación positiva y significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.  <b>Hipótesis específicas:</b>  Existen diferencias significativas a nivel del estrés laboral según la variable sexo y edad en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.  Existen diferencias significativas a nivel del compromiso organizacional según la variable sexo y edad en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.	<b>Variable 1: Estrés Laboral</b>	
			Áreas	Indicadores (sub áreas)
			Ítems de cada sub área	Escala
			Clima organizacional	Compromiso de los trabajadores. Ambiente laboral entre todos los trabajadores.
			1, 10, 11, 20	Ordinal
			Estructura organizacional	Nivel de presión. Jerarquía de puestos.
			2, 12, 16, 24	Ordinal
			Territorio organizacional	Capacidad de liderazgo. Condiciones ambientales del trabajo y adaptación.
			3, 15, 22	Ordinal
			Tecnología	Capacitación actualizada. Equipos actualizados.
			4, 14, 25	Ordinal
			Influencia del líder	Empatía. Confianza al trabajador.
			5, 6, 13, 17	Ordinal
			Falta de cohesión	Organización del equipo de trabajo. Reconocimiento de trabajo.
			7, 9, 18, 21	Ordinal
			Respaldo del	Apoyo del equipo de trabajo.
			8, 19, 23	Ordinal

<p>2017.</p> <p>Identificar el nivel del compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.</p> <p>Determinar si existen diferencias significativas a nivel del compromiso organizacional según sexo y edad en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.</p> <p>Establecer la correlación entre las dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.</p>	<p>Surquillo, 2017.</p> <p>Existe correlación positiva y significativa entre las dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.</p>	grupo	Orientación ante una nueva técnica.		
		Variable 2: Compromiso Organizacional			
		Áreas	Indicadores (sub áreas)	Ítems de cada sub área	Escala
		Compromiso Afectivo	Lazos emocionales.  Percepción de satisfacción de necesidades.  Orgullo de pertenencia a la organización	6, 9, 12, 14, 15, 18	Ordinal
		Compromiso Continuo	Necesidad de trabajo en la institución.  Valoración.  Sentido de pertenencia.	2, 7, 8, 10, 11, 13	Ordinal
		Compromiso Normativo	Política interna.  Cumplimiento.  Lealtad.	1, 3, 4, 5, 16, 17	Ordinal
		Variables de estudio			
		Edad			Ordinal
		Sexo			Nominal

# **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgrr.: \_\_\_\_\_

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de psicología la UCV, en la sede de Lima Norte Los Olivos, promoción 2017, aula Laboratorio N° 3, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el título profesional de Licenciada en Psicología.

El título nombre del proyecto de investigación es: “Estrés laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de psicología, psicometría y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma

Nombre:

D.N.I:



## **Definición conceptual de la variable y sus dimensiones**

### **I. Variable estrés laboral**

La OIT (2004), conceptualiza que el estrés laboral es la fuerza que posee el individuo ante las exigencias o amenazas, que no se ajustan ante sus capacidades y conocimientos; por ello empiezan a hacer frente el entorno poniendo a prueba sus habilidades.

### **II. Dimensiones:**

#### **1. Clima organizacional:**

Es un clima que está vinculado con las cualidades y conductas de los trabajadores (Brito y Ciccotti 2007).

#### **2. Estructura Organizacional:**

Es una sucesión de mando la cual depende de las necesidades grupales e individuales para que afronte la persona (Brito y Ciccotti 2007).

#### **3. Territorio Organizacional:**

Es el área del empleado dentro de una empresa, ya que se asume una significancia de algo físico y personal para la persona (Brito y Ciccotti 2007).

#### **4. Tecnología:**

Las restricciones tecnológicas en una entidad suelen incrementar los estresores en los trabajadores (Brito y Ciccotti 2007)

#### **5. Influencia del Líder:**

El líder goza de un estado elevado, porque posee potestad y dominio; igualmente, algunos líderes son como facilitadores de estrés, mientras que otros lo disminuyen (Brito y Ciccotti 2007).

#### **6. Falta de Cohesión:**

Es un transcurso eficiente que se muestra en la unión del grupo, hacia la búsqueda de sus objetivos y bienestar de los miembros (Brito y Ciccotti 2007).

#### **7. Respaldo del Grupo:**

Es uno de los medios de labor que interviene en las personas de manera positiva, porque crea entusiasmo y origina satisfacción en las labores encomendadas, la cual proporcionará muy buenos resultados, debido que hay compañerismo (Brito y Ciccotti 2007).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

**Variable: Estrés laboral**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítem	Escala de Medición
Estrés laboral	La OIT conceptualiza que el estrés laboral es la fuerza que posee el individuo ante las exigencias o amenazas, que no se ajustan ante sus capacidades y conocimientos; por ello empiezan a hacer frente el entorno poniendo a prueba sus habilidades (2004, p.3)	Medida por los puntajes obtenidos en el Cuestionario de Estrés Laboral Autores : OIT-OMS	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	Ordinal
			Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	
			Territorio organizacional	3, 15, 22	
			Tecnología	4, 14, 25	
			Influencia del líder	5, 6, 13, 17	
			Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	
			Respaldo del grupo	8, 19, 23	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

### ESCALA MULTIDIENSIONAL DE ESTRÉS LABORAL (EMEL)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 1: Clima Organizacional</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
3	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
4	La organización carece de dirección y objetivo.							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 2: Estructura Organizacional</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
7	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
8	La cadena de mando no se respeta.							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 3: Territorio Organizacional</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
11	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 4: Tecnología</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
12	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
13	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>DIMENSIÓN 5: Influencia del Líder</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	



15	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
16	Mi supervisor no me respeta.							
17	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
18	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 6: Falta de Cohesión	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
19	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
21	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
22	Mi equipo me presiona demasiado.							
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 7: Respaldo del Grupo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
23	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
24	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ☐ ] Aplicable después de corregir [ ☐ ] No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:.....

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de abril del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

## **Definición conceptual de la variable y sus componentes**

### **I. Variable compromiso organizacional**

Meyer y Allen mencionan que es un periodo psicológico, porque se relaciona al trabajador con la empresa, esto dependerá del clima organizacional para que el trabajador continúe en la organización (1997, p.64).

### **II. Componentes:**

#### **1. Compromiso Afectivo:**

Es el lazo emocional, dado que se refleja el apego emocional ya que se evidencia el apego al notar la complacencia de sus necesidades, además gozan de su estabilidad en la empresa, sintiéndose orgulloso de pertenecer en ella. Aquí los trabajadores se identifican con la misión y valores de la entidad (Meyer y Allen 1999).

#### **2. Compromiso Continuo:**

El empleado se considera ligado con la entidad, debido que ha invertido, esfuerzo, tiempo y dinero y abandonarla involucraría perderlo todo; asimismo se observa que sus beneficios fuera de la entidad se notan limitadas, es por ello que aumenta su afecto con la organización (Meyer y Allen 1999).

#### **3. Compromiso Normativo:**

Los empleados consideran que su deber es permanecer en la empresa, porque creen que por obtener beneficios que le ofrece la organización deben continuar con ella. En otras palabras, los trabajadores no optan por renunciar porque consideran estar en deuda con la empresa, debido al beneficio que aceptaron o recibieron. (Meyer y Allen 1999).

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

### Variable: Compromiso Organizacional

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Componentes	Ítem	Escala de Medición
Compromiso Organizacional	Meyer y Allen mencionan que es un periodo psicológico, porque se relaciona al trabajador con la empresa, esto dependerá del clima organizacional para que el trabajador continúe en la organización (1997, p.64).	Medida por los puntajes obtenidos en el Cuestionario de Compromiso Organizacional de: Meyer y Allen.	Compromiso Afectivo	6, 9, 12, 14, 15, 18	Ordinal
			Compromiso Continuo	2, 7, 8, 10, 11, 13	
			Compromiso Normativo	1, 3, 4, 5, 16, 17	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE  
CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE COMPROMISO ORGANIZACIONAL  
ESCALA MULTIDIENSIONAL DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL (EMCO)**

Nº	COMPONENTES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	COMPONENTE 1: Compromiso Afectivo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
2	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
3	Esta organización significa mucho para mí.							
4	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.							
5	No me siento parte de mi organización.							
6	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.							
Nº	COMPONENTES / ítems	Pertinencia		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	COMPONENTE 2: Compromiso Continuo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
8	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
9	Esta organización merece mi lealtad.							
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.							
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.							
12	Le debo muchísimo a mi organización.							
Nº	COMPONENTES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	COMPONENTE 3: Compromiso Normativo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
14	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							





15	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
16	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.							
17	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
18	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.							

**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:.....

DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de abril del 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Cuestionario de Compromiso Organizacional que forma parte de la investigación Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Carmen Mercedes Rueda Vargas

Formación académica: Universitaria

Áreas de experiencia profesional: Recursos humanos y Selección

Tiempo: 5 años

Cargo actual: Jefe de reclutamiento y selección

Institución: Moraval Consultores S.A.

  
**FIRMA**  
Carmen M. Rueda Vargas  
Jefa de Gestión de Talento Humano  
MORAVAL CONSULTORES S.A.C.  
PSICÓLOGA  
C P s P 21366

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS que forma parte de la investigación Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Carmen Mercedes Rueda Vargas  
Formación académica: Universitaria  
Áreas de experiencia profesional: Recursos humanos y selección.  
Tiempo: 5 años  
Cargo actual: Jefe de Recrutamiento y selección  
Institución: Moraval Consultores S.A.

  
Carmen Mercedes Rueda Vargas  
Jefe de Gestión de Talento Humano  
MORAVAL CONSULTORES S.A.C.  
PSICÓLOGA  
C P s P 21368

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Cuestionario de Compromiso Organizacional que forma parte de la investigación Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Erica Estrada Alomia

Formación académica: San Marcos

Áreas de experiencia profesional: Clínica y educativa

Tiempo: 12 años

Cargo actual: Coordinadora de Desarrollo Académico

Institución: Universidad César Vallejo

  
FIRMA

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS que forma parte de la investigación Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Erica Estrada Alencia  
Formación académica: San Marcos  
Áreas de experiencia profesional: Clínica y Educativa  
Tiempo: 12 años  
Cargo actual: Coordinadora de Desarrollo Académico  
Institución: Universidad Cesar Vallejo

  
FIRMA

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Cuestionario de Compromiso Organizacional que forma parte de la investigación Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Juan José Kaneco Aguilar

Formación académica: Psicología

Áreas de experiencia profesional: Organizacional

Tiempo: 17 años

Cargo actual: Coordinador y docente a tiempo parcial

Institución: UCV / UPN / ESU / Autónoma / Overtown

  
**FIRMA**

### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS que forma parte de la investigación Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

#### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Juan José Kaneco Aguilar

Formación académica: Psicología

Áreas de experiencia profesional: Organizacional

Tiempo: 17

Cargo actual: Consultor y docente a Tiempo parcial

Institución: UCV / UPN / ISIV / Autómatas / Over team

  
**FIRMA**

### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Cuestionario de Compromiso Organizacional que forma parte de la investigación Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean validos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

#### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez:

Mano Carlos Enrique Ordaz

Formación académica:

Psicólogo Clínico. Especialista en Orientación y Evaluación

Áreas de experiencia profesional:

Clínica, Organizacional

Tiempo:

39

Cargo actual:

Jefe de Orientación

Institución:

UPCV

en

FIRMA

C.E. 313.



## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS que forma parte de la investigación Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Juan C. Fortes J.  
Formación académica: Triciclo Clínica Fortes en Administración y Educación  
Áreas de experiencia profesional: Clínica Organizacional  
Tiempo: 39  
Cargo actual: Docente Investigador  
Institución: U.C.V.

  
FIRMA

01.17.353

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Cuestionario de Compromiso Organizacional que forma parte de la investigación Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: RAUL CRUZADO CASANOVA  
Formación académica: UNIVERSITARIA  
Áreas de experiencia profesional: ORGANIZACIONAL  
Tiempo: 20 AÑOS  
Cargo actual: PSICOLOGO FAP  
Institución: GRUPO AEREO N° 8 FAP

  
**FIRMA**

El Jefe de Sección Factores Humanos  
Psicólogo FAP  
RAUL CRUZADO CASANOVA  
NSA 707491 - CPs P. 0757

## VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS que forma parte de la investigación Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en trabajadores de una empresa privada del distrito de Surquillo, 2017.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

### DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: RAUL CRUZADO CASANOVA  
Formación académica: UNIVERSITARIA  
Áreas de experiencia profesional: ORGANIZACIONAL  
Tiempo: 20 AÑOS  
Cargo actual: PSICOLOGO FAP  
Institución: GRUPO AERON° 8 FAP



**FIRMA**

El Jefe de Sección Factores Humanos  
Psicólogo FAP  
RAUL CRUZADO CASANOVA  
NSA 707491 - CPs. P. 0757